

The background is a vibrant green field with a white dashed line forming a winding path. Various colorful icons represent different aspects of sustainability: buildings, trees, a train, a factory, a park, and a lake. The overall style is flat and modern.

REPORTE

SOSTENIBILIDAD

2018



REPORTE
SOSTENIBILIDAD
2018

ÍNDICE

1 BIENVENIDOS A NUESTRO REPORTE	4	4 PILAR SOCIAL	52
1.1. Mensaje Presidente del Directorio	6	4.1. Prácticas laborales y desarrollo	54
1.2. Hitos del año	9	4.2. Diversidad	62
1.3. Cifras destacadas	14	4.3. Seguridad	67
1.4. Nuestra empresa	17		
2 SOBRE NUESTRO REPORTE	24	5 ECONOMÍA LOCAL	74
2.1. Metodología	26	5.1. Gestión del patrimonio	76
2.2. Priorización de temas materiales	29	5.2. Relacionamiento comunitario	80
3 CRECIMIENTO SOSTENIBLE	32	6 MEDIOAMBIENTE Y CIUDAD	88
3.1. Gobernanza y probidad	34	6.1. Gestión Ambiental	90
3.2. Eficiencia y eficacia operacional	39		
3.3. Excelencia del servicio	44	7 ANEXOS	96
		7.1. Grupo EFE	98
		7.2. Trazabilidad	107
		7.3. Tabla de indicadores	117



1.

**BIENVENIDOS A
NUESTRO REPORTE**

1.1 Mensaje Presidente del Directorio

1.2 Hitos del año

1.3 Cifras destacadas

1.4 Nuestra empresa

1.1 MENSAJE PRESIDENTE DIRECTORIO

Nos alegra dar a conocer, por segundo año consecutivo, la gestión integrada de EFE y sus empresas filiales en materia económica, social y medioambiental, por medio de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2018.

Este informe presenta no solo el desempeño en los distintos ámbitos de gestión de nuestras operaciones, representa también nuestros constantes esfuerzos por hacernos cargo de los efectos de nuestra interacción con el entorno en el que nos insertamos y nuestro compromiso por fortalecer el vínculo con los distintos actores con quienes nos relacionamos.

La hoja de ruta que definimos para afrontar este desafío está trazada por nuestra Política de Sostenibilidad y Valor compartido, que registra progresos significativos desde el 2015. De esta forma, gracias al esfuerzo, creatividad y convicción de cada uno de los integrantes de nuestro equipo, hemos podido avanzar en desafíos centrales, como afianzar nuestra sostenibilidad en materia económica; centrar nuestra energía en el permanente mejoramiento de experiencia de

nuestros usuarios y aportar al desarrollo de las capacidades logísticas de nuestro país.

Por ello, nos llena de orgullo compartir que en 2018 alcanzamos el récord de pasajeros transportados en los 135 años de EFE, con cerca de 47 millones de usuarios en todas las regiones en las que estamos presentes; aumentamos a más de 11 millones las toneladas de carga transportada que durante una década no registró crecimiento y el déficit financiero se redujo en más de 6 mil millones de pesos.

Asimismo, en el contexto del desarrollo del proyecto de tren de pasajeros Alameda - Melipilla, durante 2018 y luego de un enriquecedor diálogo, logramos establecer los términos del Protocolo de Acuerdo del Proceso de Consulta Indígena con la Asociación Mapu Rayen de la comuna de Padre Hurtado, todo un hito en la evaluación ambiental de proyectos en la Región Metropolitana ya que EFE es la primera empresa en alcanzar un acuerdo en un proceso de consulta indígena en Santiago.

Ese es el esfuerzo que retratan las páginas de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2018, junto con los compromisos que asumimos para seguir el camino que nos llevará a proyectar con mayor fuerza nuestros 135 años de experiencia e historia en la construcción de una empresa llena de futuro.



Pedro Pablo Errázuriz Domínguez
PRESIDENTE DIRECTORIO GRUPO EFE



“Hoy, el gran desafío de las empresas es poner la sostenibilidad en el centro de su modelo de gestión. Se trata de un imperativo que nos invita a mirar detenidamente nuestras acciones, su impacto y el aporte que generan en el ámbito social, económico y ambiental.

Por eso, para Tren Central la sostenibilidad representa una preocupación permanente que suma las voluntades de todos sus integrantes en la tarea de seguir avanzando en un proyecto empresa que agrega valor y es responsable con sus impactos en un sector crucial para las personas, como es el transporte”.

► **Guillermo Ramírez**
Presidente del Directorio de Tren Central

“Incorporar la mirada de la sostenibilidad nos permite establecer una relación perdurable y armónica con la comunidad y nuestro entorno. Implica, por cierto, asumir una responsabilidad mayor frente a colaboradores internos, externos y, por supuesto, ante los clientes. Nos impulsa a revisar nuestros procesos de manera transversal, en el marco de una mejora continua, incorporando los pilares de la sostenibilidad como ejes de nuestro desarrollo presente y futuro”.

► **Francisco Bartolucci**
Presidente Directorio Metro Valparaíso

“Para Ferrocarriles del Sur la sostenibilidad es importante porque hace posible un desarrollo y crecimiento que equilibra aspectos económicos, sociales y ambientales en todas sus operaciones. Más allá de ser una premisa altruista, es parte de la cultura que comparten todos los integrantes de la empresa.

Este compromiso de Fesur con la sostenibilidad asegura su continuidad y posicionamiento en el largo plazo, puesto que, a través del progresivo mejoramiento de los servicios que entrega, su contribución al desarrollo del país es cada vez más relevante”.

► **Victor lobos**
Presidente del Directorio de Ferrocarriles del Sur

“Para Ferrocarril Arica - La Paz, la sostenibilidad expresa una mirada sobre la forma de ser y hacer empresa. Somos una empresa con una tradición centenaria, que nace como parte del tratado de Paz y Amistad suscrito entre Chile y Bolivia y que está profundamente unida al desarrollo de la Región de Arica y Parinacota. Por ello, para FCALP la sostenibilidad no es solo un concepto, es una tarea que se expresa día a día en la relación con nuestros grupos de interés.

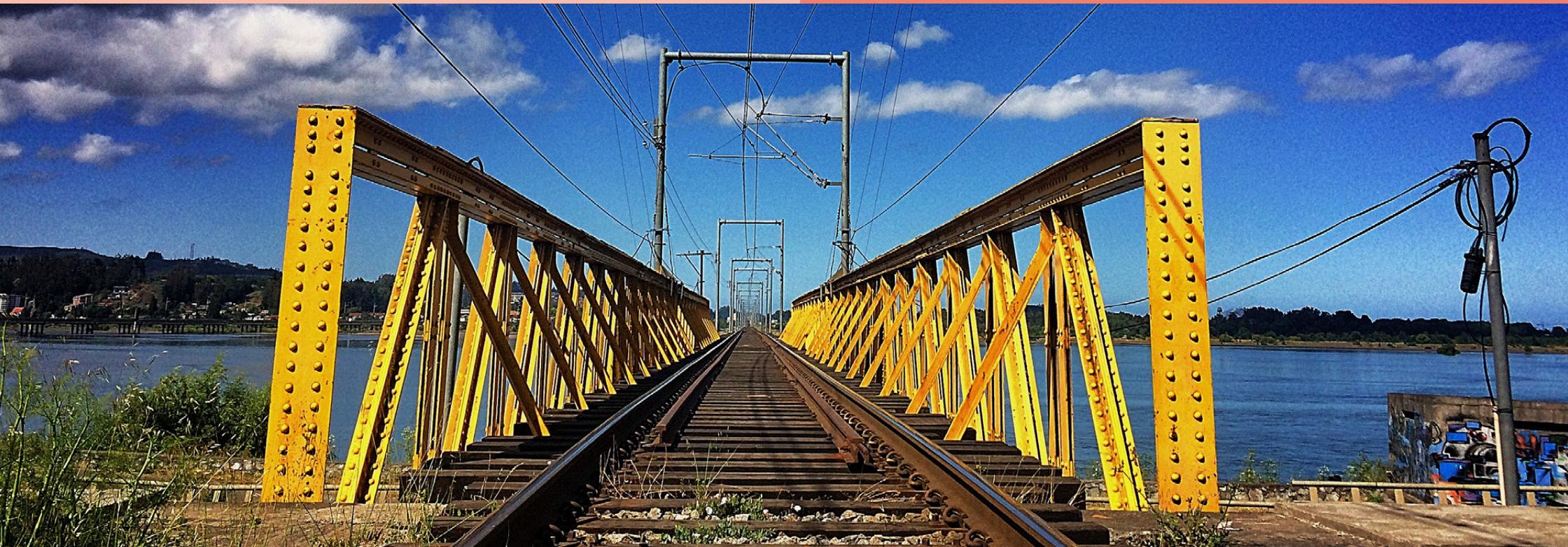
Hoy trabajamos unidos a nuestra comunidad en el desarrollo de importantes proyectos que la benefician de manera directa, con alto impacto de su calidad de vida, y que nos vinculan a la región como socios estratégicos de su desarrollo”.

► **Rodolfo Guillermo Barbosa**
Presidente del Directorio Ferrocarril Arica - La Paz

“Nuestro rol como filial de Grupo EFE es gestionar y poner en valor los activos de la empresa para contribuir a su sostenibilidad financiera.

Conservar ese patrimonio y proyectar su uso tanto para la empresa como para las comunidades que lo rodean, es el gran desafío que da sentido a nuestro trabajo. Con ese norte estamos implementando un modelo de gestión que busca poner en valor, de manera sostenible, nuestra cartera de activos inmobiliarios en función del proyecto de desarrollo de Grupo EFE y de las necesidades y aspiraciones de los grupos de interés con que nos relacionamos”.

► **Patricio Pérez Gómez**
Presidente del Directorio de Invia



1.2 HITOS DE GRUPO EFE EN 2018

ENERO:



Grupo EFE comienza etapa de implementación de SAP-Ariba

A inicios de año comenzó la habilitación de la plataforma SAP-Ariba, con el objetivo de mejorar los procesos de adquisición de todas las empresas de Grupo EFE, a través de una cadena de suministros más eficiente.

MARZO:



Tren Central celebró el primer año de operación de Metrotren Nos con más de 10 millones de pasajeros transportados

El servicio de nuestra filial Tren Central, Metrotren Nos, superó los 10 millones de viajes. A su vez, los usuarios calificaron el servicio con nota 6,3, de acuerdo con el estudio realizado por GFK Adimark. El nivel de satisfacción alcanzó un 81%.

Ferrocarril Arica-La Paz destacó en el verano nortino

La operación del tren turístico incluyó, por primera vez, servicios hasta la localidad de Central, a más de 1.400 metros de altura, en un tren nocturno denominado "Tren de las estrellas".



Récord de pasajeros en Biotren

Luego que la operación aumentó su oferta para atender los requerimientos de los pasajeros que se dirigían hacia Coronel, el servicio del Biotren de nuestra filial Fesur, alcanzó su récord histórico al transportar 23 mil usuarios en un día.

Aprobación de Políticas de Equidad de Género y de Relacionamento Comunitario

El Directorio de EFE aprobó las Políticas de Equidad de Género y Conciliación y de Relacionamento Comunitario. El primer documento establece lineamientos para

propiciar la equidad entre hombres y mujeres, promoviendo mayor participación laboral femenina en las empresas del grupo. En tanto, la Política de Relacionamento Comunitario

establece una mirada y prácticas comunes entre todas las empresas de Grupo EFE, respecto de la forma y objetivos que persiguen en sus relaciones con sus grupos de interés.



ABRIL:

Metro Valparaíso logró un récord histórico de pasajeros transportados.

1.921.245 viajes se registraron en los servicios de nuestra filial Metro Valparaíso. Es la cifra mensual más alta registrada en la historia de la empresa, superando por 14 mil pasajeros el peak anterior.

Metro Valparaíso implementa tecnología ABT

Nuestra filial Metro Valparaíso fue pionera en el país en la implementación de la tecnología ABT (Account Based Ticketing), sistema que permite el acceso a sus estaciones con distintos medios de pago, a través de la creación de cuentas virtuales. El primer proyecto se desarrolló con la tarjeta de crédito sin contacto, para continuar posteriormente con la Tarjeta Nacional Estudiantil.



MAYO:

Pedro Pablo Errázuriz asume como Presidente de EFE

El 9 de mayo, el Consejo del Sistema de Empresas Públicas (SEP) designó a los nuevos integrantes del Directorio de EFE, que ejercerá hasta 2021 y que está encabezado por Pedro Pablo Errázuriz. De esta forma,

la máxima instancia de la empresa quedó conformada por María Cecilia Godoy Cruz, María Verónica Morales Mena, Cristián Ureta Larraín, Cristián Solís de Ovando, Joaquín Brahm y Germán Correa.



JUNIO:

EFE anuncia reconstrucción del puente Cautín conservando su estructura original

El Presidente de nuestro Directorio, Pedro Pablo Errázuriz, dio a conocer a los habitantes de La Araucanía una solución integral que permite compatibilizar la

operación ferroviaria y conservar el valor patrimonial del emblemático puente Cautín.



JULIO:



Ingresos de Grupo EFE crecieron un 50% en transporte de pasajeros durante el primer semestre

El Reporte de los Estados Financieros de Grupo EFE para el primer semestre de 2018 dio cuenta de un importante crecimiento de nuestros ingresos en el segmento de transporte de pasajeros. Esta alza se explicó, principalmente, por el incremento registrado por nuestra filial Tren Central, cuyos ingresos aumentaron 133%, producto de las operaciones de Metrotren Nos, que movilizó cerca de 8,7 millones de pasajeros durante ese período.



Metrotren Rancagua inicia operaciones en hora valle

Nuestra filial Tren Central, extendió el funcionamiento del servicio Metrotren Rancagua a la hora valle y, con ello, implementó la circulación de trenes durante todo el día entre la capital

y la región de O'Higgins. Esta nueva alternativa de transporte permitió aumentar el número de pasajeros transportados, llegando a 117 mil usuarios mensuales.

AGOSTO:

FESUR implementa el monitoreo digital de la operación de despacho eléctrico

Nuestra filial Ferrocarriles del Sur comenzó el período de marcha blanca de una nueva herramienta digital, en la Central de Control Tráfico Concepción, que tiene como objetivo reemplazar el antiguo sistema de visualización de operaciones eléctricas ferroviarias.

Esta nueva tecnología permitirá controlar las señales desde la comuna de Laja hasta Talcahuano y desde Concepción a Coronel. De la misma manera, controlará las cuatro subestaciones eléctricas que alimentan el servicio de trenes de pasajeros en el Biobío y que se ubican en Laja, Quilacoya, Concepción y en el sector de Escuadrón en Coronel.



SEPTIEMBRE:

Trabajadores de EFE Matriz elijen a la primera mujer como su representante ante el Directorio

La Ingeniera de Ejecución en Transportes y Tránsito, María Eugenia Rebolledo, fue elegida por los colaboradores de nuestra empresa como Representante de los Trabajadores ante el Directorio de EFE.

Subsecretario de Transportes supervisó el sistema de reconocimiento facial y novedades tecnológicas implementadas por Metro Valparaíso.

A bordo de un tren, la autoridad de Gobierno, junto al Presidente de nuestra filial Metro Valparaíso, Francisco Bartolucci, supervisó el funcionamiento

de las innovaciones tecnológicas implementadas por la empresa para mejorar la experiencia de viaje de sus usuarios y fortalecer la fiscalización.



EFE ingresa adenda para Estudio de Impacto Ambiental del proyecto Alameda-Melipilla

Tras un intenso proceso de revisión, ingresamos al Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) la segunda Adenda del Estudio de Impacto Ambiental del proyecto de Tren de pasajeros Alameda-Melipilla. El documento reunió 478 respuestas a las consultas y observaciones que fueron remitidas en el ICSARA complementario del proceso de evaluación ambiental.

OCTUBRE:



Metrotren Nos logra récord en pasajeros transportados

Nuestra filial Tren Central, anotó un importante hito del servicio Metrotren Nos al superar los 81 mil pasajeros transportados en el trayecto que une las comunas de Estación Central y San Bernardo. Esta cifra consolida el éxito de Metrotren Nos que movilizó durante 2018 a un total de 19.358.653 pasajeros.



Metro Valparaíso recibe el premio Avonni

Nuestra filial Metro Valparaíso recibió el Premio Nacional de Innovación en su categoría regional -Avonni Campomar 2018-, en reconocimiento al sistema de reciclaje que entrega puntos para el transporte sustentable, implementado

junto a ViveEko. La misión del Premio Avonni es identificar, difundir y promover la innovación a nivel país, a través del reconocimiento de proyectos de alto impacto que sirvan de ejemplo y estímulo en este ámbito.



Grupo EFE adjudica la adquisición de 13 nuevos trenes para el sur de Chile

En Concepción, el Presidente de nuestro Directorio, Pedro Pablo Errázuriz, junto al Subsecretario de Transportes, José Luis Domínguez y el Presidente de Fesur, Víctor Lobos, anunció los resultados de la licitación internacional para la fabricación

de 13 nuevos trenes que operarán en los servicios Biotren, Corto Laja y Victoria-Temuco. Los nuevos equipos serán construidos en China por el consorcio chino CRRC-Sifang y estarán operativos en 2020.



EFE instala superestructura del Puente Toltén con una viga lanzadora única en Chile

El subsecretario de Transportes, José Luis Domínguez, y el Presidente de nuestro Directorio, Pedro Pablo Errázuriz, dieron a conocer en La Araucanía el importante avance en la reconstrucción del puente Toltén, que

entró en su etapa final de construcción. Durante este período montamos la nueva superestructura a través de una viga lanzadora única en el país por sus dimensiones. La obra concluirá durante 2019.

DICIEMBRE:



Avances en desnivelación de cruces ferroviarios Nos - Rancagua

El Subsecretario de Transportes, José Luis Domínguez, y el Presidente de nuestro Directorio, Pedro Pablo Errázuriz, verificaron los avances de la construcción del cruce vehicular desnivelado La Compañía. Esta obra busca mejorar la seguridad y

conectividad de los servicios operados por nuestra filial Tren Central y forma parte de ocho pasos desnivelados construidos por EFE en el tramo Buin - Rancagua, con una inversión total de 56 millones de dólares.

NOVIEMBRE:



EFE inicia los estudios para mejorar servicio Alameda-Chillán

En noviembre iniciamos el trabajo de campo para definir los detalles del proyecto Nuevo tren a Chillán, que se inserta en el Sistema de Transporte Tercer Milenio anunciado por el Presidente Sebastián Piñera. La iniciativa busca alcanzar tiempos de traslado de 3 horas y 30 minutos para servicios expresos con mejoras en seguridad y mayor frecuencia.



Grupo EFE logra récord histórico de pasajeros transportados

En 2018, más de 47 millones de pasajeros prefirieron el tren. Se trata de la cifra más alta desde la creación de nuestra empresa. Estas alzas fueron especialmente relevantes en el servicio Metrotren Nos, que mostró un 130% de crecimiento respecto del

año anterior, alcanzando peaks de 80 mil usuarios diarios. El servicio Metrotren Rancagua creció un 113%, tras seis meses de operaciones durante todo el día, Fesur anotó un 20% de incremento y Metro Valparaíso casi un 7%.

1.3 CIFRAS DESTACADAS

2.400
KM de vías

47,6
millones de
pasajeros
transportados

35.978
usuarios de
trenes turísticos

11,4
millones de
toneladas
transportadas

297
actividades
informativas sobre
seguridad en
comunidades

27%
aumento de
ingresos totales
respecto al 2017

1.681
colaboradores

42.391
horas de
capacitación

EL APORTE DEL MODO FERROVIARIO A LA SOSTENIBILIDAD

TRANSPORTE DE PASAJEROS

El modo ferroviario ofrece múltiples beneficios para el traslado de pasajeros en comparación con otros modos de transporte.

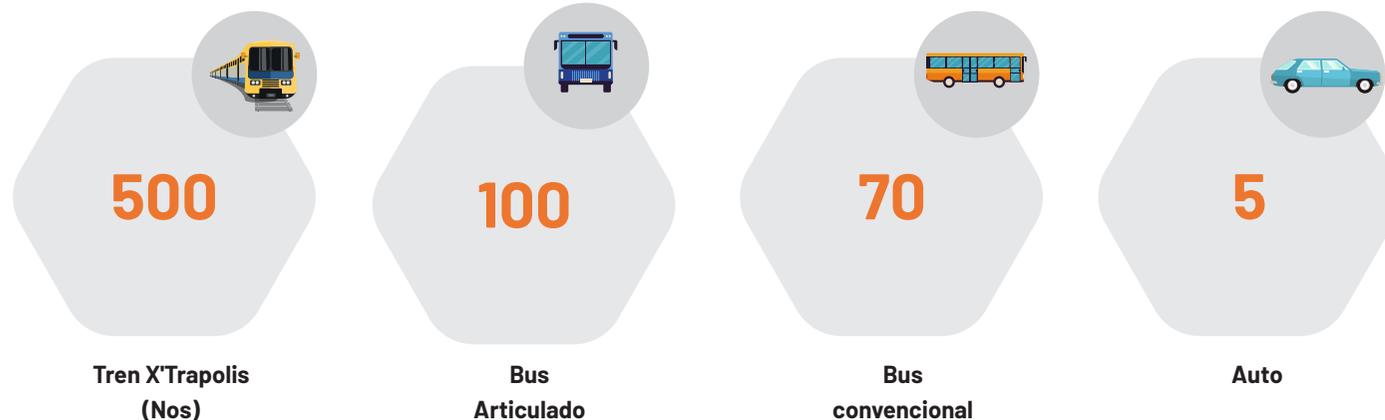
- ▶ Permite disminuir los tiempos de viaje.
- ▶ Está integrado a otros medios de transporte.
- ▶ Es seguro, confiable y cómodo.

- ▶ Contribuye a descongestionar carreteras y ciudades.
- ▶ Conecta ciudades a lo largo del país.
- ▶ Los nuevos trenes adquiridos por Grupo EFE generan menos ruidos y vibraciones.

- ▶ Permite contar con una modalidad de transporte sostenible y amigable con el medioambiente.



Nº DE PASAJEROS POR UNIDAD



Los trenes movilizan mayor cantidad de pasajeros por cada unidad. En su gran mayoría utilizan electricidad, energía más limpia, que aporta a la descontaminación.

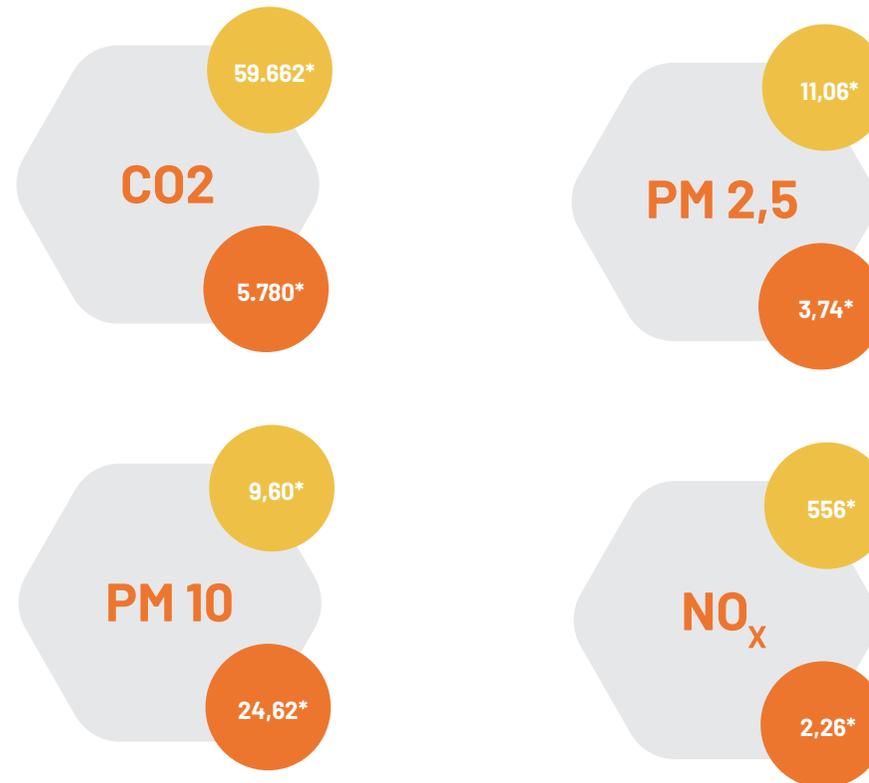
TRANSPORTE DE CARGA

El modo ferroviario ofrece importantes ventajas para el transporte de carga, entre las que se cuentan mayor seguridad y menor impacto en el medioambiente.

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

El transporte de carga forestal en tren permite reducir las emisiones de CO2 en un 90%; de material particulado PM 2,5 en un 66% y en un 100% las de NOx, en comparación al transporte en camiones.

TOTAL EMISIONES CONTAMINANTES



● Camiones de carretera (HDV) ● Tren de carga (*) Toneladas

1.4 NUESTRA EMPRESA

Somos la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, compañía con personalidad jurídica de derecho público, autónoma del Estado y dotada de patrimonio propio¹. Tenemos 135 años de historia contribuyendo al desarrollo de Chile, conectando personas y transportando carga, para unir los sueños de país y su gente.



NUESTRA MISIÓN:

Ser un referente en el transporte de pasajeros y carga, que conecta y entrega la mejor experiencia de servicio a sus clientes, comprometido con el medioambiente y las comunidades, para contribuir de manera sostenible al desarrollo social, medioambiental y económico del país.



NUESTRA 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, medioambiental y económico del país; y así lograr una participación significativa en transporte de carga y pasajeros.



NUESTROS VALORES:

- ▶ Actitud de servicio
- ▶ Compromiso
- ▶ Eficiencia y Eficacia
- ▶ Innovación
- ▶ Probidad y Transparencia

1. Nos regimos por el DFL N°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 y estamos sujetos a normas financieras y tributarias similares a las que rigen a las sociedades anónimas abiertas. Asimismo, respondemos a las fiscalizaciones de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y a la Contraloría General de la República, para efectos de aportes fiscales.



GRUPO EFE

Nuestro grupo está compuesto por ocho empresas (EFE Matriz y siete filiales), dos de ellas sin operaciones en 2018. Adicionalmente participamos en tres coligadas: Inmobiliaria Paseo Estación S.A; Desarrollo Inmobiliario San Bernardo S.A; Empresa de Transporte Suburbanos de Pasajeros S.A. Nuestra Matriz Corporativa tiene el rol de

mandatar a las filiales para el mantenimiento de la infraestructura, explotación de la operación comercial de pasajeros y administración de inmuebles. Nuestras filiales cuentan con autonomía en su estructura corporativa y directiva, y nuestra Matriz vela y supervisa el cumplimiento de estas obligaciones.





TREN CENTRAL

Tren Central inició operaciones en 2008. Tiene a cargo los servicios ferroviarios de la zona central del país, a partir de la gestión del tráfico de trenes de carga y pasajeros.

Posee 485 kilómetros que incluyen el corredor de la vía troncal entre Santiago y Chillán, hasta donde llega el servicio Terrasur. Además, cuenta con 88 kilómetros del servicio Buscarril, en el ramal de Talca a Constitución, en la Región del Maule.

Durante 2018 transportó más de 21 millones de pasajeros.



FERROCARRIL ARICA- LA PAZ

Constituido en 1995, está a cargo del servicio ferroviario entre Arica y Visviri. Su creación se remonta a 1913, como parte del tratado de Paz y Amistad entre Chile y Bolivia de 1904.

Su trazado parte en el centro de Arica, pasando por la antigua Maestranza de Chinchorro y el Valle del Lluta, para llegar hasta Visviri, a más de 4 mil metros sobre el nivel del mar. El tramo chileno cuenta con 206 kilómetros de vía.



METRO VALPARAÍSO

En 2005 se inició la operación del servicio de pasajeros que transporta a los habitantes de Lima-che, Villa Alemana, Quilpué, Viña del Mar y Valparaíso, de forma eficiente, rápida y segura.

Durante 2018 transportó más de 20,6 millones de pasajeros, generando ahorros en tiempo de viaje de aproximadamente una hora.



INMOBILIARIA NUEVA VÍA

INVIA administra los activos inmobiliarios de EFE Matriz y realiza la gestión comercial con los terrenos de Grupo EFE.



FERROCARRILES DEL SUR

Fesur gestiona el transporte ferroviario entre Chillán y Puerto Montt. Inició su operación en 2008, a cargo del servicio Biotren, que incluía los tramos Talcahuano - Hualqui y Concepción - Lomas Coloradas.

En marzo de 2016 extendió su trazado entre Lomas Coloradas y Coronel, pasando a transportar 3 millones de pasajeros al año.

Durante 2018 realizó casi 6 millones de viajes en sus diversos servicios.





Contamos con tres segmentos principales de negocio: transporte de pasajeros, operado por tres empresas filiales y que genera cerca del 66% de nuestros ingresos; transporte de carga, desarrollado en nuestra red ferroviaria por las empresas porteadoras privadas Transap y Fepasa, con un 21% de los ingresos y la administración inmobiliaria, gestionada por nuestra filial INVIA, que representa cerca del 12%.

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO Y DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Como Grupo EFE buscamos generar valor con cada uno de los grupos de interés con que interactuamos. Esta relación es parte esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad, integrada en nuestra forma de ser y hacer empresa. Los desafíos que emprendemos en los ámbitos relacionados con cada uno de sus pilares -Gobernanza, Social, Economía Local y Medio Ambiente y Ciudad-dependen de nuestra capacidad de generar vínculos y planes de trabajo conjunto.

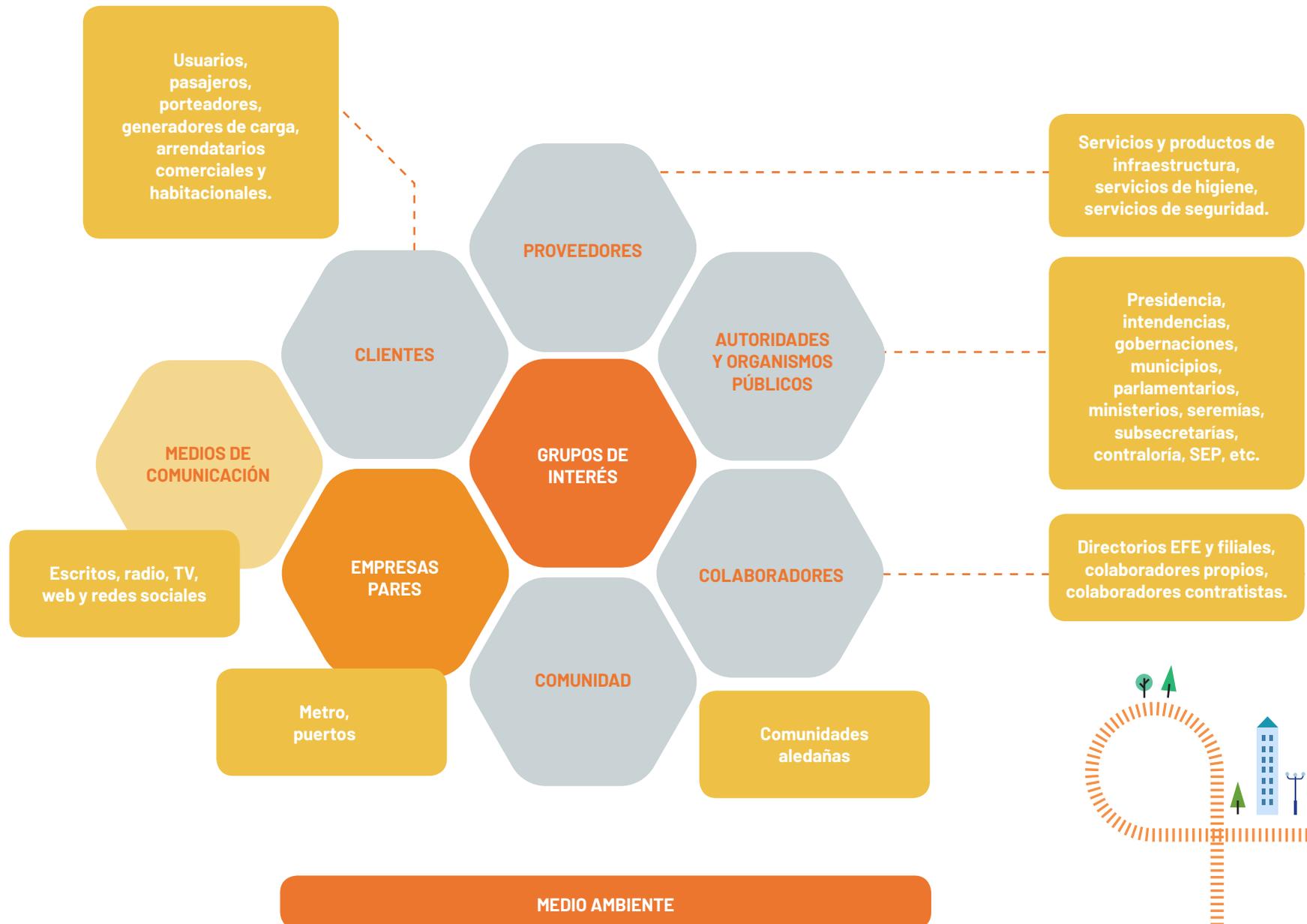
En este contexto, nos preocupamos por construir relaciones duraderas, transparentes y honestas. Durante 2018 trabajamos un documento que contiene los principales lineamientos en torno a las relaciones, co-

municaciones, alcances y responsabilidades que tenemos frente a estos nuestros grupos de interés, brindando herramientas que permitan hacer más eficiente nuestra gestión diaria e influir de manera positiva en los territorios donde operamos.

De esta manera, construimos planes de relacionamiento en conjunto con las principales gerencias de EFE y sus filiales. Cada una de ellas cuenta con su propio plan, en que se identifican los actores claves con los que tenemos relación directa, se describe cómo es esa relación (acotada, gestión del vínculo, estratégica), su objetivo, los compromisos adquiridos y el estado de cumplimiento de las acciones propuestas.







GRUPO DE INTERÉS

¿QUIÉNES SON?

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN **Autoridades y Organismos públicos**

Presidencia; Parlamentarios; Intendencias; Gobernaciones; Alcaldías, Municipios; Ministerios; Contraloría; Sistema de Empresas Públicas; Autoridades bolivianas; Cancillería y otras instituciones públicas.

- ▶ Reuniones y mesas de trabajo
- ▶ Informes de Gestión
- ▶ Plataformas públicas

Colaboradores

Directorios; Colaboradores propios y Colaboradores externos.

- ▶ Reuniones
- ▶ Boletines informativos
- ▶ Teléfono y correo
- ▶ Jornadas de encuentro
- ▶ Focus grupales
- ▶ Diálogo con sindicatos
- ▶ Encuesta de clima y compromiso

Clientes

Clientes internos; Porteadores; Generadores de carga; Usuarios del tren (pasajeros) y de nuestra infraestructura; Arrendatarios comerciales y habitacionales.

- ▶ Jornadas de trabajo / encuentros
- ▶ Boletín informativo
- ▶ Oficinas de atención al cliente
- ▶ Teléfono y correos electrónicos
- ▶ Página web / Redes Sociales
- ▶ Encuestas de satisfacción

Comunidad

Comunidades aledañas a las operaciones y otros activos de la empresa.

- ▶ Puerta a puerta
- ▶ Cartas
- ▶ Teléfono y correo electrónico
- ▶ Encuentros presenciales (reuniones, asambleas, procesos de participación ciudadana temprana)

Proveedores

Servicios y productos de construcción, higiene y seguridad.

- ▶ Reportes
- ▶ Reuniones
- ▶ Plataformas de gestión públicas y privadas
- ▶ Teléfono y correo electrónico

Empresas pares

Puertos; Metro; Servicios interurbanos y/o intermodales y Tren Arica-Tacna.

- ▶ Reuniones
- ▶ Teléfono y correo electrónico

Medios de comunicación

Medios escritos y radiales; TV; Portales y Redes Sociales.

- ▶ Teléfono y correo electrónico
- ▶ Encuentros presenciales
- ▶ Pautas de prensa



2.

**SOBRE NUESTRO
REPORTE**

Nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad refleja los esfuerzos que realizamos para ser una empresa de excelencia, comprometida con la transparencia y el diálogo permanente con todos nuestros grupos de interés.

2.1 Metodología

2.2 Priorización de temas materiales

2.1 METODOLOGÍA

ESTRUCTURA Y COBERTURA

El presente documento se encuentra organizado en función de nuestros Pilares de sostenibilidad (Gobernanza, Social, Economía Local y Medio Ambiente y Ciudad) y tiene como secciones principales de desarrollo los temas materiales de la [empresa \(1\)](#). De esta manera, cada subtítulo de capítulo comienza con la respectiva descripción de los enfoques de gestión del aspecto a tratar.

La información reportada abarca las operaciones de Grupo EFE; es decir, da cuenta del desempeño económico, social y ambiental de nuestra Matriz Corporativa y sus filiales, Ferrocarril Arica-La Paz, Metro Valparaíso, Tren Central, Ferrocarriles del Sur (Fesur) e Inmobiliaria Nueva Vía (Invia). Para este año los datos de gestión de Invia se incorporan a los de EFE Matriz, exceptuando la información relacionada con dotación, que se encuentra desglosada.

(1) Los temas o aspectos materiales, de acuerdo con la definición metodológica del Global Reporting Initiative (GRI), son aquellos que tienen alta relevancia en una organización; ya sea porque evidencian los efectos económicos, ambientales y sociales de la misma, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés.



CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS

Realizamos una consulta exhaustiva a nuestros grupos de interés internos y externos, con el objeto de indagar sobre su percepción respecto nuestra gestión 2018 e identificar aquellos aspectos de la empresa que puedan tener alguna afección sobre ellos, ya sea actual o potencial. Asimismo, les consultamos sobre la vigencia en este período de los temas materiales identificados para la gestión del año anterior, a través de un ejercicio de priorización (ver a continuación la sección de "Priorización de temas materiales").

COBERTURA DE LA CONSULTA

INFORMACIÓN SECUNDARIA

Revisión Reporte **2017**
 Revisión Memoria anual **2017**
 Análisis de prensa **2018**
 Revisión de nuevas políticas internas
 Benchmark de buenas prácticas:
7 empresas nacionales e internacionales

CONSULTA INTERNA

13 entrevistas corporativas
5 entrevistas filiales
237 colaboradores encuestados

CONSULTA EXTERNA

Autoridades: **3** entrevistas, **8** encuestas
Inversionistas: **2** entrevistas
Comunidad: **2** Focus Group, **15** encuestas
Clientes: **1** entrevista porteador, **8** encuestas generadores de carga
Usuarios: **76** encuestas
Proveedores: **8** encuestas





MATERIALIDAD

Como resultado de la consulta, confirmamos que los diez temas materiales de 2017 se mantienen vigentes. Sin embargo, y con el objetivo de optimizar su abordaje, realizamos ajustes menores: el tema material “Crecimiento sostenible” se integra a “Eficiencia y eficacia operacional” y “Equidad de género” se reporta con una cobertura más amplia en la sección “Diversidad” (ver matriz de priorización a continuación).

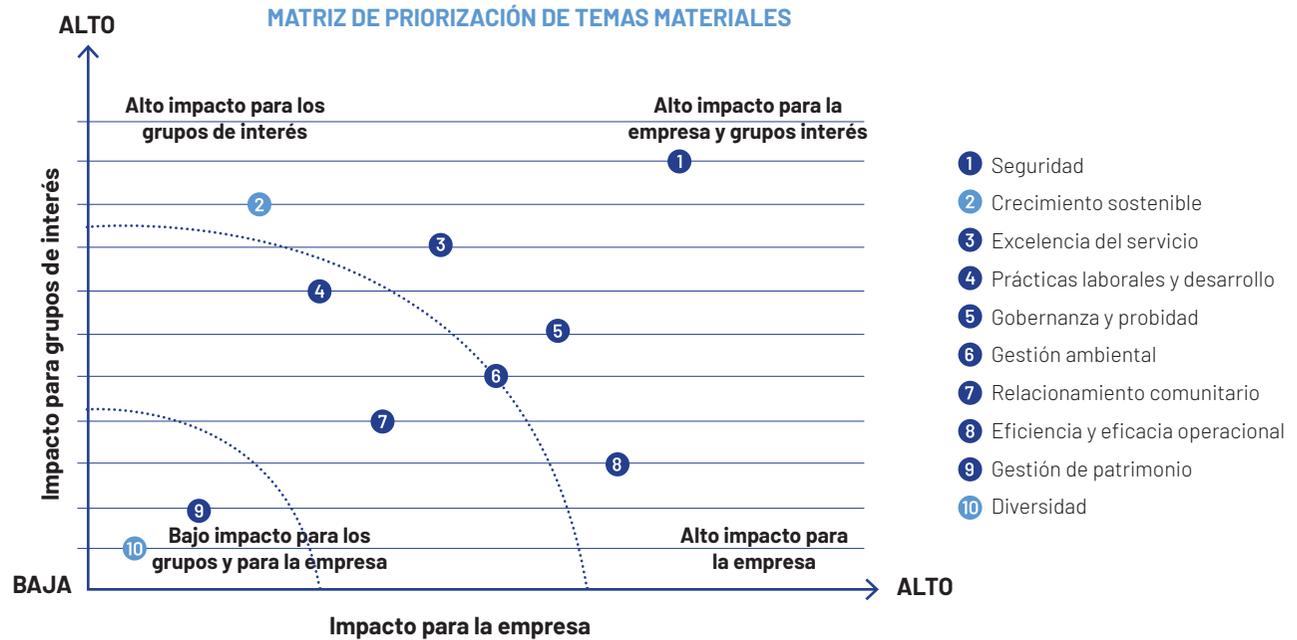
TEMAS MATERIALES 2018

- ▶ Gobernanza y probidad
- ▶ Eficiencia y eficacia operacional
- ▶ Excelencia del servicio
- ▶ Prácticas laborales y desarrollo
- ▶ Seguridad
- ▶ Diversidad
- ▶ Relacionamiento comunitario
- ▶ Gestión del Patrimonio
- ▶ Gestión Ambiental

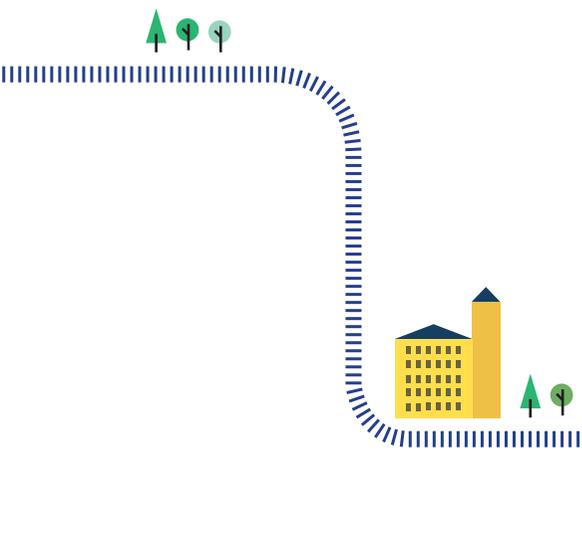


2.2 PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Con el objetivo de dar trazabilidad a los aspectos que continúan siendo relevantes para nuestra empresa y grupos de interés, solicitamos a todos los participantes de la consulta revisar los temas materiales de 2017 en función de su pertinencia y vigencia para 2018 y ordenarlos de acuerdo con el nivel de importancia que tienen para el grupo de interés que representan. Los resultados del ejercicio fueron los siguientes:



- Aspectos materiales vigentes para 2018.
- ② Aspecto material integrado a "Eficiencia y Eficacia Operacional".
- ⑩ Nuevo aspecto material incorporado en reemplazo de "Equidad de Género" (2017).





REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2018 -

GRUPO EFE. FICHA TÉCNICA

- ▶ Reporte de sostenibilidad con periodicidad anual, de la Empresa de Ferrocarriles del Estado (Nombre de fantasía: EFE - Grupo EFE)
- ▶ Desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.
- ▶ Seguimiento de los nuevos estándares entregados por el Global Reporting Initiative (GRI), conformidad esencial, sin verificación externa.
- ▶ Se incluyen re-expresiones de nuestros indicadores propios (IP) y de información de 2017 rectificadas para 2018.
- ▶ En el periodo no se realizaron adquisiciones ni fusiones corporativas que hayan afectado el tamaño de nuestra empresa.
- ▶ Para resolver dudas o consultas sobre este Reporte y la información que contiene, por favor contactarse con la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad (Morandé 115, piso 6, Santiago de Chile. sostenibilidad@efe.cl).

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 N° 1 del 3 de agosto de 1993, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que refundó la Ley Orgánica de la Empresa.





3.

**CRECIMIENTO
SOSTENIBLE**

Nos esforzamos por ser una empresa que trasciende en el tiempo, asegurando la sostenibilidad económica y social de nuestra operación.

En Grupo EFE estamos comprometidos con la probidad y la transparencia y buscamos entregar un servicio de excelencia para todos nuestros clientes y usuarios.

3.1 Gobernanza y Probidad

3.2 Eficiencia y Eficacia Operacional

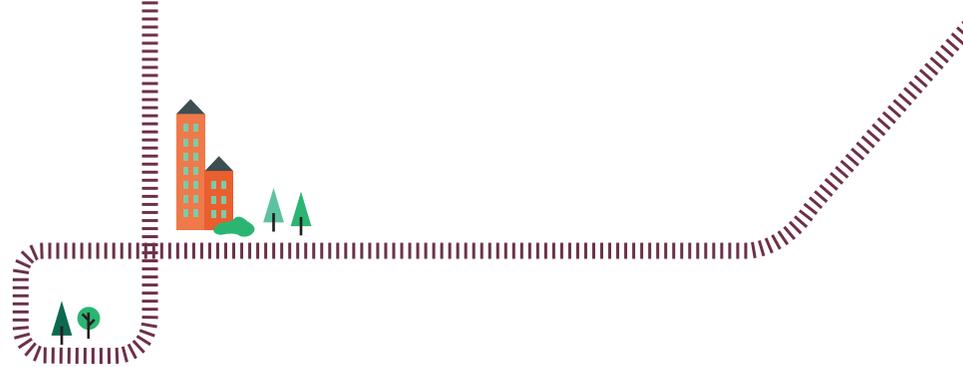
3.3 Excelencia del Servicio

3.1 GOBERNANZA Y PROBIDAD

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

En Grupo EFE comprendemos la importancia de contar con una institucionalidad sólida que vele por la transparencia y ética en todo lo que hacemos, para lo cual es fundamental la estructura de gobernanza que hemos establecido.

En nuestro rol de empresa pública, entendemos la relevancia que tiene contar con una mirada integral de nuestros grupos de interés, lo que buscamos a través de la construcción de relaciones basadas en la confianza y la ética, siendo conscientes del impacto que tienen nuestras acciones. De esta manera, evaluamos constantemente los riesgos de nuestro quehacer, tanto en materia económica, como social y ambiental.



CÓMO SE GESTIONA

ESTRUCTURA DE NUESTRA GOBERNANZA

Como empresa autónoma del Estado nos regimos por el Código del Sistema de Empresas Públicas (SEP) y sus Principios de Gobierno Corporativo, los que nos orientan para contribuir con nuestras decisiones en la creación de valor en un marco de transparencia, ética y responsabilidad.

La Ley Orgánica Constitucional que nos rige como Empresa de los Ferrocarriles del Estado determina cómo se constituye nuestro Directorio, sus derechos y obligaciones, y la designación de las facultades de la Gerencia General. Nuestra relación con el Gobierno se establece a través del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Como máximo órgano de gobierno, los Directorios establecen la orientación estratégica de nuestras empresas, siempre promoviendo el respeto a los derechos de los accionistas y grupos

Cada una de nuestras filiales cuenta con su propio Directorio, el que es designado por la Junta Ordinaria de Accionistas y apoyado en su gestión por los Gerentes Generales y sus respectivos equipos. (*)

(*) Evaluación de desempeño

El Modelo de Gobierno Corporativo que aplica el SEP aborda tres ejes principales: 1) Directorio, 2) Riesgos y 3) Cultura. En el eje Directorio, otorga lineamientos sobre sus deberes, conflictos de interés, transparencia, CDA, auditoría interna y externa.

Asimismo, aplica herramientas de evaluación para conocer el estado de la implementación del Modelo.

Nuestros Directorios realizan una autoevaluación de los factores críticos para su funcionamiento y determinan el grado de implementación de las buenas prácticas de gobierno corporativo establecidas por el Consejo SEP.

de interés que participan directa o indirectamente de ellas. A su vez, aprueban el Plan Estratégico y las políticas y proyectos desarrollados en los ámbitos económico, ambiental y social.



Pilares de nuestro Plan Estratégico



Clientes



Eficiencia Y Eficacia



Crecimiento



Imagen Ciudadana



Talento Humano*



Sostenibilidad*

*Los pilares Talento Humano y Sostenibilidad son los habilitadores para desarrollar con éxito los otros cuatro.

En nuestro reporte de sostenibilidad 2017 dimos cuenta de tres líneas de acción definidas en el Plan Estratégico: 1) Establecer una visión estratégica compartida dentro de las empresas del grupo; 2) Generar una nueva estructura organizacional para la matriz corporativa, junto con la consecuente adecuación de las estructuras de las empresas filiales; 3) Definir y aplicar políticas corporativas. Pasado un año de gestión, podemos señalar con orgullo el cumplimiento del 100% de estos compromisos. Una de las claves de éxito para conseguirlo fue la creación de diferentes mesas temáticas, instancias en las que participan los equipos gerenciales de todas las empresas, donde -a partir de un trabajo colaborativo- se toman definiciones en representación del grupo.

(*) Las estructuras de Gobernanza de EFE Matriz y filiales se encuentran en los anexos del presente reporte.



GESTIÓN DE RIESGOS

En Grupo EFE identificamos y mantenemos permanentemente actualizados los riesgos asociados a nuestro negocio, desde el punto de vista económico, operacional, social y medioambiental. La capacidad de prever y analizar escenarios es clave para evaluar, evitar, reducir y mitigar los escenarios que podrían afectar nuestro desarrollo. Utilizamos

diferentes mecanismos para alcanzar estos objetivos, consolidando información en una matriz de riesgos corporativa. Nuestros Directorios y sus respectivos comités de riesgo son los encargados de validar dicha matriz y los planes de acción asociados.



SOSTENIBILIDAD INTEGRADA EN NUESTRA GESTIÓN

En nuestra Política de Sostenibilidad y Valor Compartido establecemos cuatro pilares, los que se traducen en ejes de gestión de nuestra cadena de valor, desde una mirada integral que incorpora a todos nuestros gru-

pos de interés. El seguimiento de planes de acción asociados a la implementación de la Política se realiza en las sesiones de nuestro Comité Estratégico de Sostenibilidad, integrado por las principales gerencias de EFE Matriz, los Gerentes Generales de filiales, y un Director de EFE.

PILAR	TEMÁTICAS ASOCIADAS
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mirada estratégica de sostenibilidad. ▶ Gestión planificada de riesgos. ▶ Ética y la transparencia.
Social	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Servicio de calidad, seguro y confiable. ▶ Cultura laboral con foco en la seguridad, el desarrollo y la inclusión.
Economía Local	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trens turísticos, turismo e identidad local. ▶ Vinculación con las comunidades. ▶ Proveedores locales.
Medioambiente y Ciudad	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Infraestructura. ▶ Eficiencia energética. ▶ Gestión de residuos. ▶ Resguardo de activos.



ÉTICA Y PROBIIDAD

La principal herramienta para promover el comportamiento que se espera de nuestros colaboradores, directores, ejecutivos, contratistas y proveedores es nuestro Código de Ética y Conducta. En este documento se explicita la postura de la empresa frente a temas como gobierno corporativo, relación con nuestros grupos de interés y el medio ambiente, así como conflictos de interés, manejo y uso de información y no discriminación.

El área de Cumplimiento de nuestra Matriz Corporativa se encarga de velar por el comportamiento ético de la empresa a través de diversas actividades, entre las que se destaca la implementación de un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de acuerdo con lo dispuesto por la Ley N° 20.393.



GESTIÓN DE RIESGOS

► Para dar un completo seguimiento a la aplicación de los controles que mitigan el riesgo, durante el 2018 implementamos los "Key Risk Indicators". Se trata de indicadores de gestión que nos permiten visualizar el grado de cumplimiento de la aplicación de los respectivos controles de riesgo definidos por las distintas áreas.

► Trabajamos en el desarrollo de Planes de Crisis de nuestras filiales de pasajeros, con el objetivo de brindar orientación en caso de presentarse situaciones de contingencia y/o emergencias. Dichos planes estarán vigentes a partir de 2019.

SOSTENIBILIDAD INTEGRADA EN NUESTRA GESTIÓN

► Realizamos tres sesiones del Comité Estratégico de Sostenibilidad en 2018. Durante el año, el Vicepresidente del Directorio de EFE, Cristián Ureta Larraín, asumió como representante de la máxima instancia de la empresa en el Comité Estratégico de Sostenibilidad. Los principales temas tratados fueron:

► Conformación de los comités operativos de sostenibilidad de las empresas del grupo.

ÉTICA Y PROBIIDAD

► El 20 de noviembre de 2018 se publicó la Ley N° 21.121, que aumenta las penas de los delitos de cohecho y soborno, tipifica los delitos de soborno entre particulares y de administración desleal. Asimismo, agrega cuatro delitos a la ley N° 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas. La modificación referida incorpora cambios en nuestro Modelo de Prevención de Delitos, lo que implica implementar otros controles para mitigar los riesgos señalados en la Ley N° 21.121.

► Todas las empresas de Grupo EFE certificamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos en 2018.

► Estado de los proyectos sostenibilidad corporativos y de las empresas filiales.

► Ejecución de la estrategia de relacionamiento con grupos de interés de EFE y filiales, junto con el análisis de los avances registrados en sus planes de acción y los procesos de reportabilidad desarrollados durante 2017 y 2018.



► Realizamos nueve charlas de inducción a colaboradores sobre la Ley 20.393, con la participación de un total de 115 colaboradores. Los temas tratados en la inducción fueron, entre otros: Modelo de Prevención de Delitos, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y Código de Ética y Conducta.

► Recibimos 12 denuncias, que fueron gestionadas por el área de Cumplimiento de EFE Matriz y puestas en conocimiento del Directorio y el Comité de Auditoría. Dichas denuncias llegaron a nuestra organización a través de los canales formales para este fin (correo electrónico y plataforma externa).

► Durante 2018 no existieron casos de corrupción en ninguna de las empresas del grupo.

► Alcanzar un 100% de cobertura en el grupo con nuestras capacitaciones sobre Modelo de Prevención de Delitos y promoción de uso de los canales formales de recepción de denuncias.

► Brindar capacitaciones orientadas al manejo de situaciones de emergencia, que complementen el lanzamiento de los Planes de Crisis de filiales.

► Mantener nuestros esfuerzos en relación con el cumplimiento de la Estrategia de Sostenibilidad de Grupo EFE, fortaleciendo el accionar del Comité Estratégico.

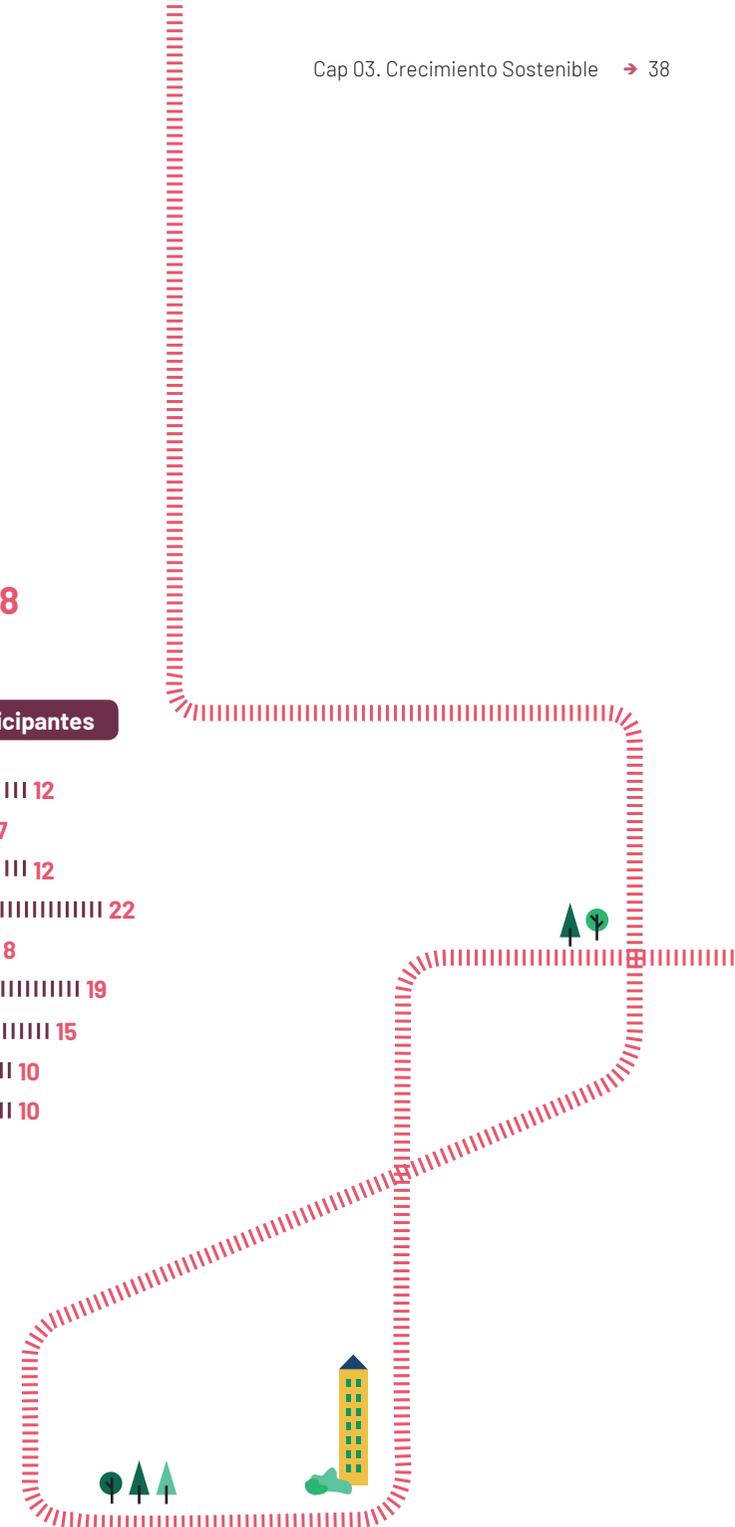


NUESTROS CANALES DE DENUNCIA

Contamos con diferentes canales de comunicación por los que personas internas o externas a la empresa pueden realizar denuncias, en forma directa o anónima.

CANALES	INTERNOS (GRUPO EFE)	EXTERNOS (RESGUARDA)
Correos electrónicos	denuncias@efe.cl	denuncias.efe@resguarda.com denuncias.fcalp@resguarda.com denuncias.invia@resguarda.com denuncias.fesur@resguarda.com denuncias.metrovalparaiso@resguarda.com denuncias.trencentral@resguarda.com
Página Web	http://www.efe.cl/empresa/canal-de-denuncias.html	http://www.resguarda.com/grupoefe
Fono	2 2585552	800-835-133 (Gratis)
Fax	***	800-835-133 (Gratis - Opción 3)
Correo Postal	Dirigido al Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos del Grupo EFE (Morandé 115, Piso 6, Santiago).	Dirigido a RESGUARDA (Av. Nueva Providencia 1945 Oficina 608, Providencia, Santiago).
Entrevistas Personales	Con el Encargado de Prevención de Delitos de Grupo EFE (Laura Valenzuela B.)	Con el personal especializado RESGUARDA (solicitar previamente reunión al correo o teléfonos antes señalados).

INDUCCIONES SOBRE ÉTICA Y PROBIIDAD - 2018

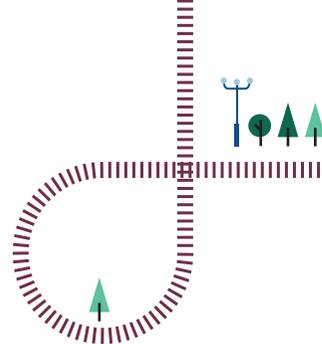




3.2 EFICIENCIA Y EFICACIA OPERACIONAL

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

Contar con un desempeño económico, social y ambiental de excelencia requiere ser capaces de autoevaluarnos periódicamente, identificar oportunidades de perfeccionamiento y optimizar la utilización de recursos. Significa, además, implementar buenas prácticas a través de la redefinición de procesos administrativos y operativos. En este sentido, consideramos la eficiencia y eficacia como modos de ser y hacer empresa: son elementos movilizadores que nos permiten avanzar en el desafío de mejorar la viabilidad económica de nuestros proyectos, asociados a una alta rentabilidad social.



CÓMO SE GESTIONA

MARCO INSTITUCIONAL

Asegurar la eficiencia económica, operacional y administrativa de nuestra empresa es responsabilidad de todas las gerencias, tanto las corporativas como las de filiales, cada una en su marco de acción correspondiente. La Gerencia de Administración y Finanzas, por ejemplo, se encarga de garantizar la disponibilidad de los recursos financieros para la operación y las inversiones de Grupo EFE, como también de administrar y controlar sus activos operacionales. A partir de 2018, incorporamos a la estructura organizacional de EFE Matriz la Gerencia de Control de Gestión y Riesgos Corporativos, responsable de elaborar y hacer seguimiento de los indicadores de desempeño que respaldan el plan anual de metas de la matriz y filiales.

DESEMPEÑO ECONÓMICO E INVERSIONES

Con el apoyo de nuestra Gerencia de Planificación y Desarrollo, mantenemos actualizada la cartera de proyectos de inversión, con el objetivo de asegurar que su ejecución se encuentre dentro del marco aprobado en todas sus etapas y que sean viables socialmente. Dichos proyectos conforman nuestro Plan Trienal 2017-2019, diseñado para la implementación de mejoras en la seguridad, confiabilidad, cobertura y capacidad de la infraestructura de nuestra red ferroviaria, tanto para el transporte de carga como de pasajeros.

INNOVACIÓN EN PROCESOS E INFRAESTRUCTURA

Definir e implementar procesos, metodologías y criterios de diseño que agreguen valor a la empresa, incluido el diseño de los proyectos del Plan Trienal, son acciones que lideran los equipos de nuestra Gerencia de Ingeniería e Infraestructura. En este contexto, 2018 fue un año en que consolidamos la gestión de los diferentes ámbitos que se manejan en dicha Gerencia. En el ámbito informático, realizamos cambios de estructura en TI, incorporando optimizaciones en seguridad informática y planificación, además de implementar la herramienta tecnológica SAP Ariba. Asimismo, iniciamos un gran salto en la modernización de nuestros marcos regulatorios y sistemas operacionales con el proyecto para la estructuración de una nueva normativa técnica.



5 Programas de inversión

Plan Trienal de Desarrollo 2017-2019



1 Continuidad Operacional Crítica



2 Seguridad y Continuidad Operacional



3 Productividad Operacional



4 Aumento Transporte de Carga



5 Aumento Transporte de Pasajeros

DESEMPEÑO ECONÓMICO E INVERSIONES (*)

- ▶ Nuestros ingresos totales por ventas de pasaje fueron de \$M39.176.871, lo que representa un incremento de 40% con respecto al año anterior.
- ▶ Los nuevos servicios Metrotren Nos y Metrotren Rancagua, iniciados paulatinamente en el primer trimestre de 2017 por la Filial Tren Central, explican el 68% del crecimiento total de este segmento. Metro Valparaíso aumentó sus ingresos en un 18%, como efecto combinado de un reajuste de tarifas y un aumento en los pasajeros transportados del 6%.
- ▶ Los ingresos generados por los operadores de carga registraron un total de M\$12.330.902, lo que representa un aumento de 12% con respecto al año anterior.
- ▶ Este incremento se observó en Minería (+24%), Forestal (+13%) y Contenedores (150%). Los principales productos que han aumentado en cada sector son Concentrado de Cobre en el sector Minero, Celulosa en sector forestal y contenedores cargados con destino Barrancas y contenedores vacíos hacia los puertos de la octava región.
- ▶ El Ebitda mejoró un 18% respecto al año 2017, disminuyendo las pérdidas en MMS6.418, como resultado principalmente de la consolidación de los servicios Metrotren Nos y el mejoramiento de los ingresos en los servicios de Metro Valparaíso.

INNOVACIÓN DE PROCESOS E INFRAESTRUCTURA

- ▶ Trabajamos con un nuevo Modelo de Abastecimiento Estratégico, que tiene como pilares:
 - ▶ Compras y licitaciones planificadas, competitivas y ejecutadas de forma eficiente y con criterios compartidos.
 - ▶ Creación de valor a través de gestión de las categorías estratégicas.
 - ▶ Automatización de procesos de compras y gestión de proveedores (procedimientos y políticas comunes).
 - ▶ Mayores niveles de transparencia en el desarrollo de licitaciones.
 - ▶ La incorporación de la plataforma SAP Ariba nos ha permitido dar un salto importante en la modernización de nuestros procesos de administración y gestión.
 - ▶ Iniciamos la planificación del Proyecto de Señalización Virtual, que tiene por objetivo mejorar la operación en gran parte de la red, incluyendo las empresas que movilizan vehículos ferroviarios en nuestras vías y que incluyen desde porteadores de carga hasta faenas de mantenimiento. El proyecto con-

sidera nuevas prestaciones de los sistemas, en base a equipos a bordo del material rodante y el uso de tecnologías de posicionamiento y comunicación.

- ▶ Asimismo, el proyecto de definición de una nueva normativa técnica nos permitirá regular los criterios de diseño, construcción, mantenimiento y confiabilidad, desde la etapa temprana de ingeniería. Lo anterior, con el fin de asegurar una gestión eficiente de la infraestructura ferroviaria a través del cumplimiento de estándares técnicos en contratos de administración y mantenimiento adaptados a las necesidades actuales de la empresa.

(*) Los estados financieros de la empresa pueden ser consultados en nuestra memoria financiera 2018, a partir de abril de 2019 (<http://www.efe.cl/empresa/documentos.html>)

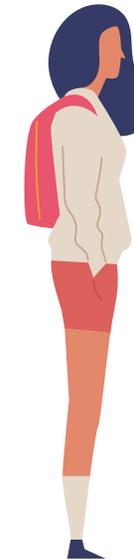
DESAFÍOS

- ▶ Continuar nuestros esfuerzos para que el desarrollo de proyectos incorporen una mirada integral de todas las áreas organizacionales.



- ▶ Avanzar en el cumplimiento porcentual de compromisos asumidos en las planificaciones de la cartera de proyectos.

- ▶ Desarrollar una comunicación estratégica con nuestros grupos de interés externos para dar a conocer las innovaciones de la empresa.



DESEMPEÑO ECONÓMICO E INVERSIONES

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO POR GRUPO EFE EN 2018

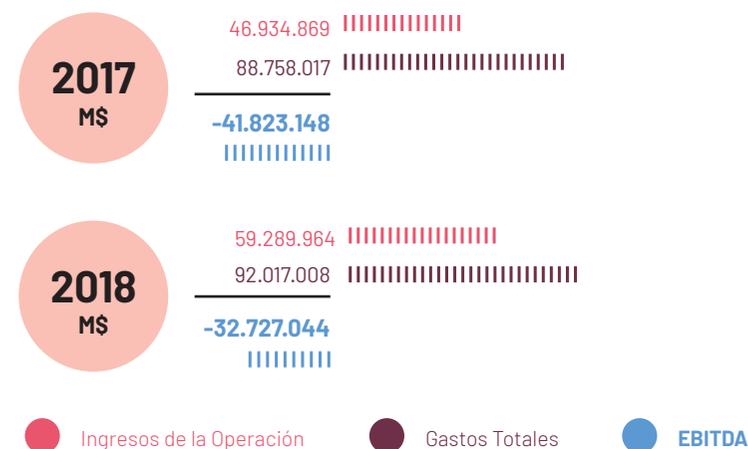
Valor económico creado	2018
	M\$
Ingresos	\$59.289.964
Valor económico distribuido	
Costos operativos	\$59.039.764
Gastos de personal	\$32.977.244
Gastos financieros	\$49.891.423
Pago de deuda*	\$7.694.368
Pago de intereses*	\$48.615.507

* El pago de la deuda financiera de EFE como de sus intereses es realizada directamente por el Fisco, a través de la Tesorería General de la República con sus propios recursos.

ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO

Tipo de ayuda	2018
	M\$
Aportes del Estado a través del Presupuesto de la Nación	105.842.264
Aportes directos a Metro Valparaíso para mejoras de sus sistemas (inserto en los planes trienales de EFE)	250.000
Subsidio MTT a Tren Central (principalmente servicio Talca - Constitución)	666.488
Subsidios MTT a Biotren, Corto Laja y Victoria - Temuco.	2.749.026
Aporte para desarrollo y operación Ferrocarril Arica-La paz	2.048.000
Inversiones Plan Trienal 2017 - 2019	8.483.244
Aportes Mantención de Infraestructura	28.419.072
Inversión en Infraestructura Existente	10.516.753
Servicio de la Deuda	56.309.875

EVOLUCIÓN EBITDA GRUPO EFE



PRINCIPALES PROYECTOS DE INVERSIÓN Y MONTOS INVERTIDOS (*)

Rancagua Express	M\$ 21.967,6
Reposición de Material Rodante	M\$ 6.633,6
Reparación Puente Toltén	M\$ 10.975,8
Proyecto de Automatización de Cruces	M\$ 11.454,1
Nuevo Puente Biobío	M\$ 2.640,0
Puente Cautín	M\$ 1.372,6
Mantenimiento Mayor de Infraestructura	M\$ 13.945,5

(*) La clasificación formal del Trienal de inversiones 2017 - 2019 y el total de proyectos de inversión de 2018 puede ser consultado en la sección de Anexos del presente reporte.

NUEVO COMITÉ DE INVERSIONES

Con el objetivo de contar con un abordaje más integral en la administración y seguimiento de todos los proyectos -actuales y potenciales-, creamos un Comité de Inversiones, integrado por los gerentes de Administración y Finanzas, Planificación y Desarrollo, Control de Gestión, Asuntos Corporativos y nuestro Gerente General. Esta instancia nos ha permitido homologar y ordenar procesos, incorporando mayor eficiencia en la gestión.

NUEVOS TRENES PARA LAS REGIONES DE BIOBÍO Y LA ARAUCANÍA

Tras analizar las ofertas técnicas y económicas presentadas por tres grandes fabricantes ferroviarios internacionales, concretamos la compra de 13 nuevos trenes con el Consorcio chino CRRC SIFANG, para los servicios de Biotrén, Corto Laja y Victoria-Temuco, operados por nuestra filial Ferrocarriles del Sur. La licitación también contempla la adquisición de un simulador de instrucción para la capacitación y entrenamiento virtual de maquinistas y supervisores, un tractor ferroviario para el movimiento de trenes en talleres y diversos componentes de reemplazo.

Se espera que la primera entrega de trenes se concrete a mediados de 2020 y su entrada en operación está prevista para el segundo semestre de ese año.

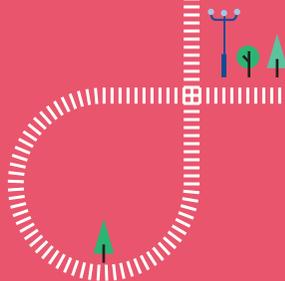
INNOVACIÓN DE PROCESOS E INFRAESTRUCTURA

CONTROL DIGITAL EN SEÑALÉTICA DE TRENES

Los equipos de nuestra filial Fesur comenzaron en agosto con el proceso de marcha blanca de una nueva herramienta digital, que tiene como objetivo reemplazar el antiguo sistema de visualización de operaciones eléctricas ferroviarias. Esta nueva tecnología permitirá al despachador eléctrico controlar, de manera digital, las señales por todo el ramal desde Laja hasta Talcahuano y desde Concepción a Coronel. Asimismo, posibilitará controlar las cuatro subestaciones eléctricas que alimentan el servicio de trenes de pasajeros en el Biobío.

VANGUARDIA EN EQUIPAMIENTO FERROVIARIO

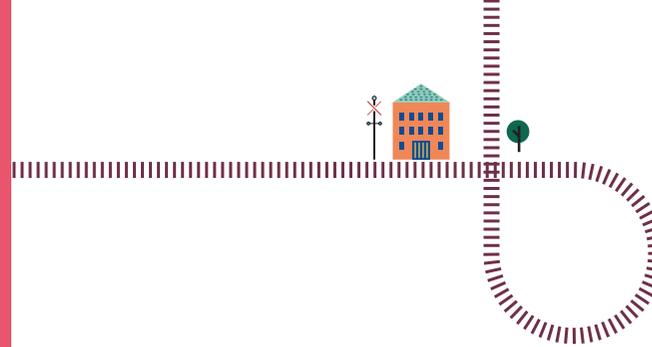
Con el objetivo de mejorar su capacidad de respuesta ante contingencias y en consecuencia reducir al mínimo los impactos en la operación, Metro Valparaíso incorporó nuevos mecanismos de actuación en caso de emergencias. Se trata de la adquisición de un nuevo Track Mobile, vehículo bivial que permite remolcar y trasladar trenes hasta los puntos de mantenimiento en caso de una detención del servicio. El monto invertido en esta innovación fue de M\$834.383.



3.3 EXCELENCIA DEL SERVICIO

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

Tener un papel protagonista en el funcionamiento del país, ser referentes del transporte de pasajeros y de carga y movilizar más de 47 millones de personas al año, es una gran responsabilidad. Asumimos este desafío con orgullo y nos esforzamos para brindar un servicio de excelencia, seguro, rápido y confiable. Somos conscientes de que nuestros pasajeros deben llegar a sus destinos a tiempo, satisfechos y seguros. Asimismo, en el transporte de carga, queremos entregar soluciones que contribuyan a la eficiencia de la cadena logística y, por tanto, a la competitividad productiva de nuestro país.



CÓMO SE GESTIONA

MARCO INSTITUCIONAL

Para continuar las acciones ligadas al enfoque estratégico que hemos incorporado en la gestión de nuestros clientes, nuestra Gerencia Comercial y de Negocios Corporativos creó y puso en funcionamiento la Dirección de Experiencia de Viaje y Relación con Filiales, cuya misión es asegurar el cumplimiento de nuestra promesa de servicio:

“Trabajamos para que nuestros clientes lleguen a sus destinos en forma rápida, segura y a tiempo con un servicio confiable e informado.”

En este ámbito, hemos concentrado esfuerzos para alinear a nuestra organización y sus procesos con una estrategia de servicio común y un modelo de gestión asociado, basados en la experiencia de clientes. Buscamos, además, incorporar en nuestra cultura corporativa una permanente gestión de la innovación.

Otra de las responsabilidades de nuestra Gerencia Comercial y de Negocios Corporativos es liderar la relación comercial con porteadores de carga y clientes finales, junto con definir y controlar las políticas para el desarrollo de nuestros servicios complementarios:

- ▶ Atravesos y paralelismos
- ▶ Arriendos comerciales y habitacionales
- ▶ Telecomunicaciones
- ▶ Arriendo de espacios para publicidad
- ▶ Usufructos y servidumbres
- ▶ Regularizaciones
- ▶ Venta de materiales y enajenaciones de activos

Nuestro compromiso respecto a los porteadores se basa en atender sus necesidades en materia de pautas de arrastre, certificación y acreditación de personal.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES POR SERVICIO

Uno de los objetivos trazados para 2018 fue la creación de un modelo de medición común de satisfacción de usuarios que nos permitiera obtener una línea base de satisfacción homologada para todas las filiales que componen Grupo EFE. De esta forma,

esperamos establecer un mecanismo para evaluar el impacto de las acciones futuras, lo que se tradujo en la implementación de una encuesta de satisfacción que aplicamos entre noviembre y diciembre de 2018.



- ▶ 43 comunas tienen acceso a nuestros servicios de transporte de pasajeros.
- ▶ En 2018 trasladamos a un total de 47.600.000 pasajeros, 30% más que en 2017.
- ▶ Otorgamos 976 acreditaciones a personal de porteadores durante 2018, dando total cumplimiento a sus necesidades y al objetivo trazado por la Gerencia Comercial y de Negocios Corporativos.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES POR SERVICIO

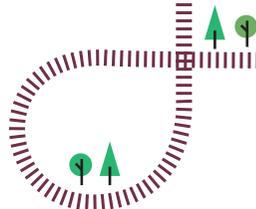
- ▶ La encuesta de satisfacción homologada para filiales arrojó un resultado de satisfacción ponderada por afluencia anual de 70 puntos. La muestra fue de 2.800 encuestas únicas y presenciales en estaciones y/o recorridos, a pasajeros de entre 16 y 60 años en todos los servicios, exceptuando los de Buscarril, Talca - Constitución y Trenes Turísticos.
- ▶ Adicionalmente, en 2018, nuestra filial Metro Valparaíso encargó su propio estudio de satisfacción de la empresa y sus servicios, donde experimentaron un aumento de 23 puntos en la satisfacción global de la empresa respecto de 2017, aumentando de 39 a fines de 2017 a 62 puntos totales.
- ▶ El servicio Metrotren Nos de nuestra filial Tren Central fue evaluado por los usuarios a través de una encuesta de satisfacción realizada por la consultora Ipsos, cuyos resultados fueron entregados en noviembre pasado. La medición arrojó una calificación de 6,3 por parte de los usuarios, que refleja la positiva recepción que han tenido las iniciativas implementadas en horario punta, como son el aumento de la frecuencia de trenes, además del adelanto de su inicio.

- ▶ Durante 2018 no fuimos sancionados ni multados por el mal uso de información privada de usuarios y/o clientes.
- ▶ No se identificaron casos en el que hayan sucedido incumplimientos de entrega de información a usuarios y/o clientes.

- ▶ Consolidar una línea de base de mediciones comunes de satisfacción para todas las empresas, establecer metas asociadas y planes de acción para movilizar sus variables.

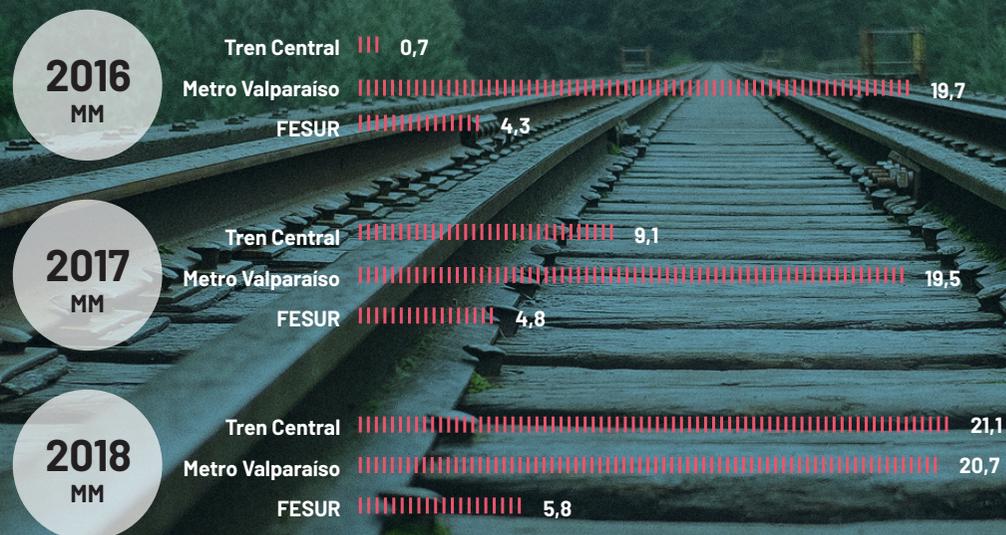
- ▶ Continuar la incorporación de innovaciones en los servicios que ofrecemos.

- ▶ Avanzar en el fortalecimiento de nuestras relaciones comerciales con porteadores y clientes de carga.



NUESTROS SERVICIOS

Total de pasajeros transportados (*)



(*) No incluye a usuarios de Trenes Turísticos.

Nuestros servicios de transporte de pasajeros abarcan

23 comunas para Tren Central

15 comunas para Ferrocarriles del Sur

5 comunas para Metro Valparaíso



Más de 47 millones

de pasajeros se transportaron en nuestra red durante 2018, la cifra más alta desde la creación de la empresa, que cumplió 135 años de antigüedad.

80 mil

usuarios diarios fue el peak registrado por nuestra filial Tren Central en el servicio Metrotren Nos, que mostró un 138% de crecimiento respecto del año anterior.

1.921.245

viajes se efectuaron en los servicios de Metro Valparaíso en el mes de abril de 2018, superando por 14 mil pasajeros el récord anterior, que databa de marzo de 2015.

17%

fue el incremento anual de los viajes realizados por nuestra filial Ferrocarriles del Sur, con más de 1 millón de pasajeros transportados con respecto a 2017.



Principales Generadores de Carga por Rubro



Forestal



Minería



Industrial



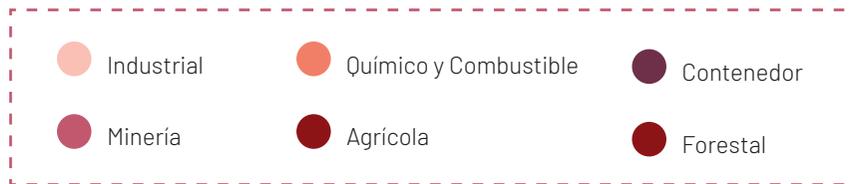
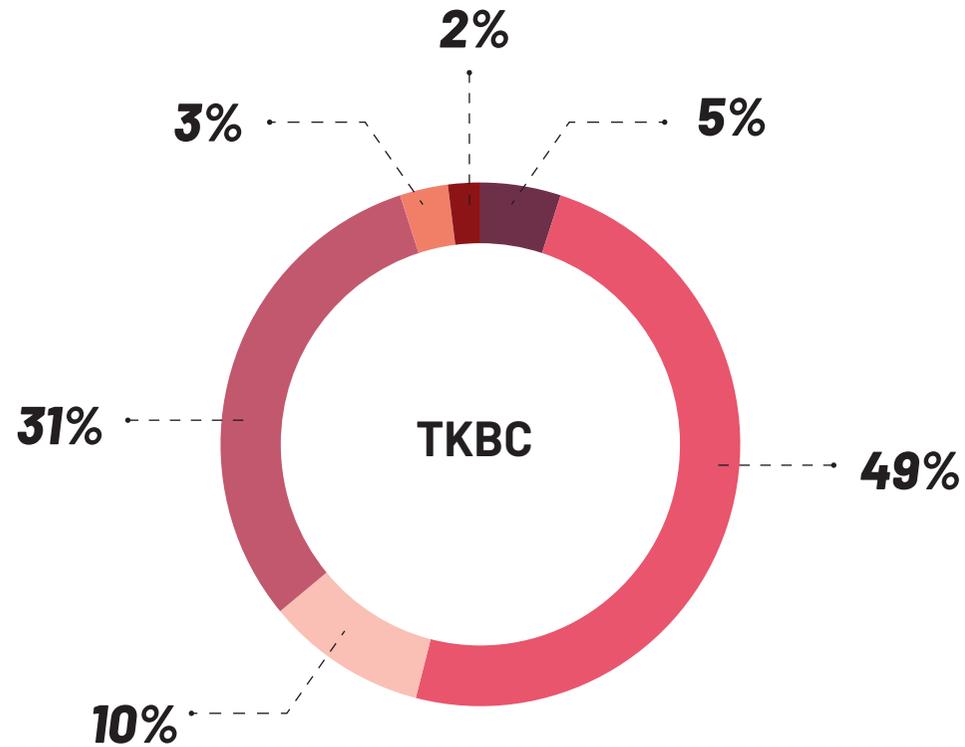
Contenedores



Agrícola



Químicos y combustibles



TKBC =
Toneladas
Kilómetro
Brutas
Completas
(incluye carga,
peso de las
locomotoras y
carros)





Ejemplo de Iniciativas que apuntan a brindar un mejor servicio a nuestros usuarios

TREN CENTRAL

- ▶ Los usuarios del servicio Alameda – Chillán pueden acceder a los trenes mostrando sus pasajes desde el celular, sin imprimir boletos ni pasar por las boleterías.
- ▶ Incorporación de salida adicional desde Santiago a Chillán, los viernes a las 19:30 horas; y una en sentido contrario, los domingos a las 16:50 horas, en respuesta a la alta demanda del servicio durante fines de semana.
- ▶ Con el fin de seguir mejorando en la calidad del servicio y experiencia de viaje, a partir de marzo 2019 las 18 estaciones del servicio Metrotren Nos y Metrotren Rancagua contarán con servicio gratuito de Wifi.

METRO VALPARAÍSO

- ▶ Construcción de subestación eléctrica en El Belloto, para mejorar la confiabilidad y la distribución de energía de tracción para la flota de trenes.
- ▶ Fomento del turismo local, a través de descuentos exclusivos para pasajeros para realizar viajes en lanchas turísticas de Muelle Prat.
- ▶ Acumulación de puntos en tarjeta Metroval utilizando las Máquinas de reciclaje ViveEko.

FERROCARRILES DEL SUR

- ▶ Proceso de adquisición de 13 trenes, que entrarán en operación a partir del segundo semestre de 2020 con mejores prestaciones para sus usuarios:
 - 7 nuevos trenes para el servicio de Biotrén,
 - 3 nuevos trenes para el servicio Corto Laja, y
 - 3 nuevos trenes cada uno para el servicio Victoria-Temuco.

(Monto de inversión: 77 millones de dólares).

NUESTROS PROVEEDORES

Contamos con el apoyo de 1.119 (*) empresas proveedoras en Grupo EFE, quienes a través de los insumos y servicios que abastecen nos permiten operar y administrar nuestros servicios ferroviarios ofreciendo calidad, seguridad y confianza a clientes y usuarios.

Las principales categorías de nuestros proveedores están asociadas a la operación:

- ▶ **Mantenimiento de Vías**

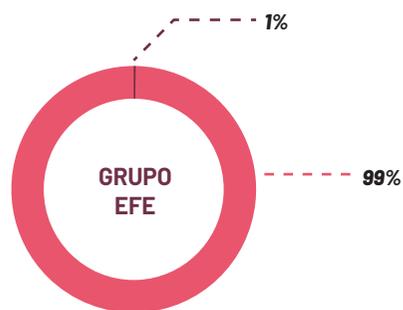
- ▶ **Mantenimiento de Material Rodante**

- ▶ **Suministros Operacionales (desviadores, rieles, durmientes, etc.)**

- ▶ **Señalización**

- ▶ **Energía**

- ▶ **Servicios (Ingeniería, Seguridad, Obras, ITO, informática).**

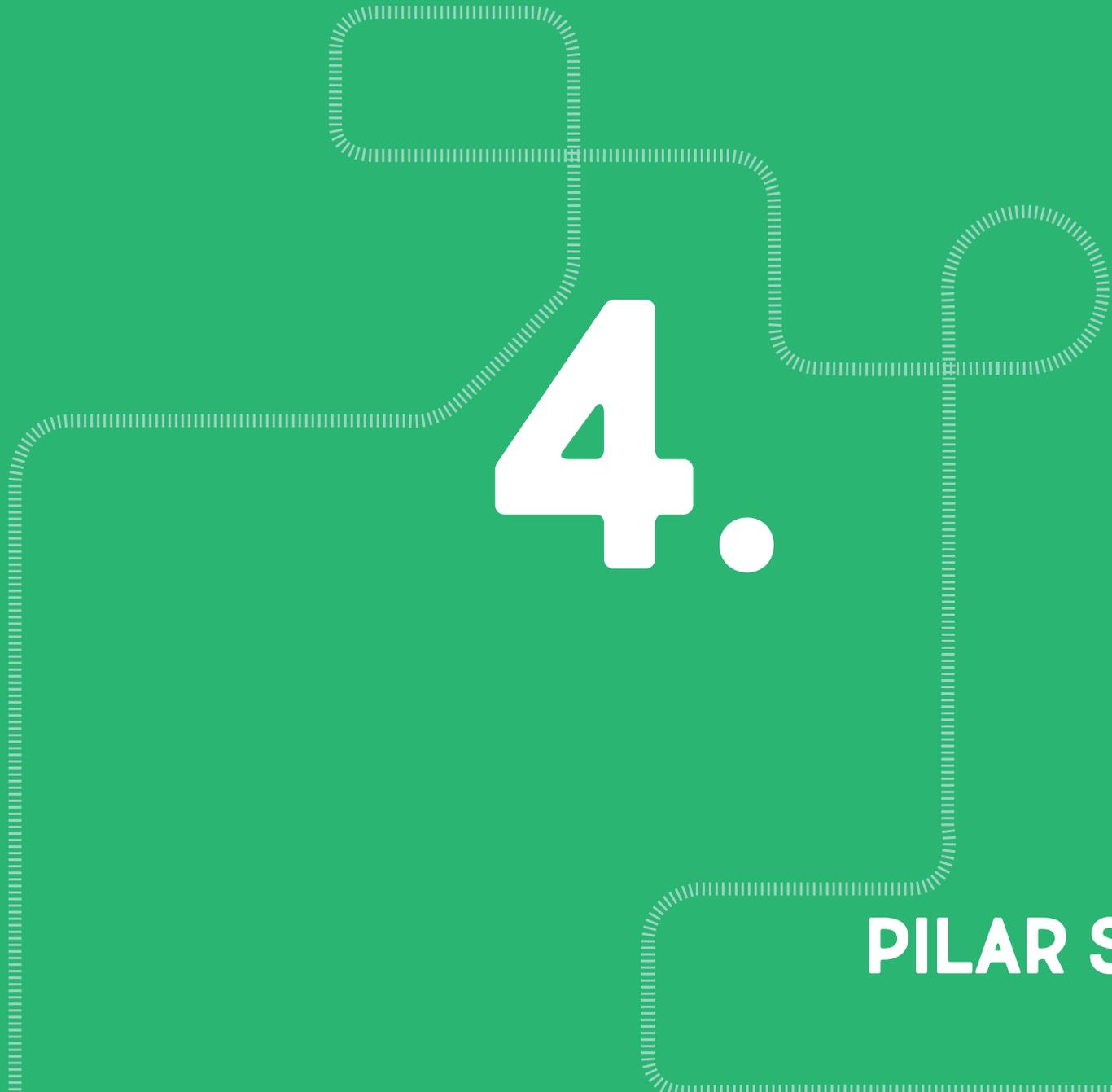


- Proveedores Nacionales
- Proveedores Extranjeros

El gasto total en pago a proveedores para 2018 fue de
MM\$ 128.918



(*)(GRI 102-48). Este número corresponde a aquellas empresas con las que se realizaron solicitudes mediante órdenes de compra, más las que mantuvieron su contrato en 2018 y se encuentran vigentes para 2019 y las que mantuvieron contrato en 2018 pero no están vigentes para 2019.



4.

PILAR SOCIAL

Nuestras empresas buscan generar un impacto social positivo. Con este objetivo, desarrollamos servicios seguros para todas las personas que se relacionan con nuestra operación, utilizando las mejores prácticas laborales, libres de discriminación y que permitan el desarrollo pleno de cada uno de nuestros colaboradores.

4.1 Prácticas Laborales

4.2 Diversidad

4.3 Seguridad

4.1 PRÁCTICAS LABORALES Y DESARROLLO

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

El bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores es un tema de preocupación permanente para Grupo EFE. Somos conscientes que cada una de las personas que pertenece a nuestra empresa es fundamental para la entrega de un servicio de calidad y el cumplimiento de los objetivos que nos proponemos. Por tanto, buscamos fortalecer de manera constante a los equipos de trabajo y desarrollamos relaciones laborales basadas en la cooperación, gestionando espacios de diálogo en una cultura organizacional sostenible.

Nuestro Plan Estratégico contempla el "Talento Humano" como uno de sus pilares de desarrollo, buscando entregar a nuestros trabajadores herramientas de desarrollo y un grato ambiente laboral.

CÓMO SE GESTIONA

MARCO INSTITUCIONAL:

La Gerencia de Personas y Relaciones Laborales de EFE Matriz es la responsable de apoyar en la implementación de la visión estratégica de Grupo EFE entre sus colaboradores. De esta forma, se preocupa de apoyar la aplicación de los valores corporativos, contribuyendo al alineamiento cultural del Grupo; establecer y

controlar las políticas corporativas y el mejoramiento continuo de los procesos orientados a la gestión de personas y desarrollar relaciones laborales colaborativas, gestionando espacios de diálogo permanente con los sindicatos y colaboradores.

Asimismo, está en funcionamiento la "Mesa de Personas", instancia mensual que reúne a

gerentes y subgerentes de EFE y Filiales, con el objetivo de definir y liderar el Plan Estratégico de Personas, además de consensuar políticas y procedimientos comunes como grupo. Actualmente contamos con políticas corporativas sobre Calidad de Vida, Reclutamiento y Selección, Capacitación y Desarrollo, Compensaciones, Incentivo Variable, Alcohol y drogas y Relaciones laborales.

FORMACIÓN DE NUESTRO EQUIPO:

- ▶ Durante el 2017, a través de mesas de trabajo entre las distintas gerencias y áreas de personas de filiales, establecimos una serie de competencias asociadas a las familias de cargo.
- ▶ En el 2018 iniciamos el proceso para la futura certificación de competencias en nuestros trabajadores a través del Sistema

de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora.

- ▶ Los focos de formación para 2018 fueron Normativos Operacionales y Programas de Productividad Personal y Desarrollo Profesional. Esto nos permite cumplir con nuestro compromiso de continuar con programas de formación orientados a asegurar nuestra capacidad técnica de gerenciamiento, gestión operacional, social y de proyectos.

GESTIÓN DE CLIMA LABORAL:

- ▶ Realizamos la tercera versión del Estudio de Clima Laboral que busca conocer las percepciones y expectativas de nuestros colaboradores. El estudio consideró la dimensión de compromiso para conocer el sentido de orgullo y pertenencia que tienen los trabajadores. El estudio identifica las siguientes temáticas: identidad y valores; interacciones de equipos y liderazgo; procesos de trabajo y desarrollo; y distribución de herramientas y recursos.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

- ▶ Frente al desafío de implementar un Sistema de Gestión del Desempeño de Grupo EFE, dimos inicio a un programa piloto de evaluación de competencias en EFE Matriz, con el fin de establecer las bases para su futura aplicación en toda la empresa.

RELACIONES LABORALES

- ▶ Con el objetivo de establecer relaciones de colaboración con los representantes de los trabajadores, continuamos gestionando canales de comunicación constantes entre

la administración y sindicatos. Estos canales nos han permitido atender de manera efectiva las solicitudes e inquietudes que han surgido durante el último año.



FORMACIÓN DE NUESTRO EQUIPO:

- ▶ Entregamos 42.391 mil horas de capacitación, con un promedio total entre todas las filiales de 28 horas por colaborador.
- ▶ Un 3% de nuestra dotación fue promovida a un cargo superior, aumentando en un 1% los ascensos respecto de 2017.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

- ▶ Implementamos un proceso de evaluación que contempló una autoevaluación online, una evaluación por parte de la jefatura directa y un registro de compromisos de desempeño en base a brechas detectadas. Se sometió a este proceso al 80% de la dotación de EFE Matriz, excluyendo a la Gerencia de Ingeniería e Infraestructura y el segmento ejecutivo, que serán evaluados en marzo de 2019 con los sistemas ya utilizados y las mejoras que sean pertinentes.
- ▶ Realizamos una capacitación de 4 horas a jefaturas para brindar entrenamiento en las capacidades de diálogo y orientación de las conversaciones de evaluación.

GESTIÓN DE CLIMA LABORAL:

- ▶ Nuestro estudio de Clima tuvo una tasa de respuesta de 85,5%, representando un aumento de un 2,2% con relación a 2017. En cuanto a los resultados obtenidos, la percepción global de Clima de todo el Grupo fue de 76,1%, con un incremento de 1,1% en comparación con 2017. En relación con los resultados obtenidos en la dimensión Compromiso fue 80,4%, con un incremento del 0,8% en comparación con 2017.

RELACIONES LABORALES:

- ▶ En septiembre de 2018, María Eugenia Rebolledo Sandoval asumió sus funciones como representante de los trabajadores ante el Directorio de EFE, para el periodo 2018-2020.
- ▶ En promedio como Grupo EFE un 80% de nuestros trabajadores se encuentra cubierto por negociación colectiva.
- ▶ Hasta enero de 2019 cerramos cinco negociaciones colectivas con cinco sindicatos (dos de EFE Matriz, dos de Tren Central y uno de Fesur), las que se desarrollaron en un ambiente de diálogo y respeto mutuo.
- ▶ No se reportaron casos de discriminación en el grupo durante el periodo del presente reporte.

FORMACIÓN DE NUESTRO EQUIPO :

- ▶ Completar el levantamiento de competencias y desarrollo del programa de formación ChileValora.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

- ▶ Ampliar el proceso de evaluación de desempeño a un 100% de EFE Matriz.

GESTIÓN DE CLIMA LABORAL:

- ▶ Evaluar las variables que afectaron a la disminución de nuestros resultados de clima laboral y, como lo hacemos todos los años, construir un plan de acción con todas las gerencias y filiales para implementar mejoras en las brechas identificadas.

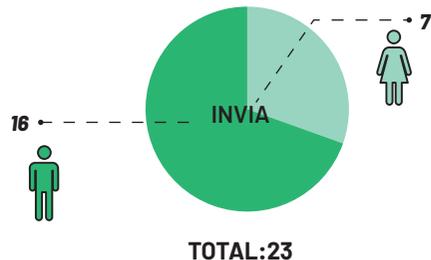
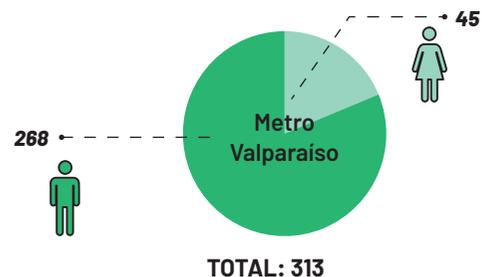
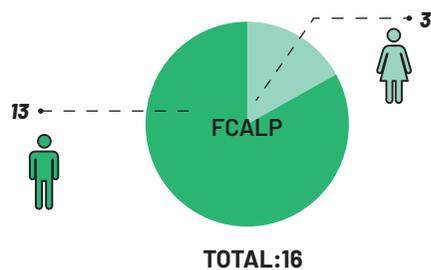
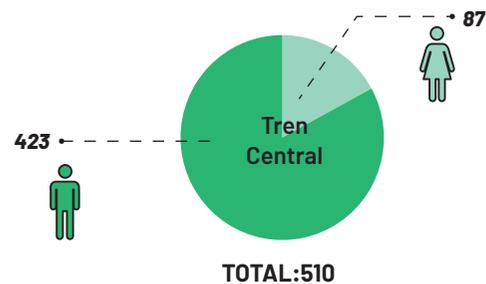
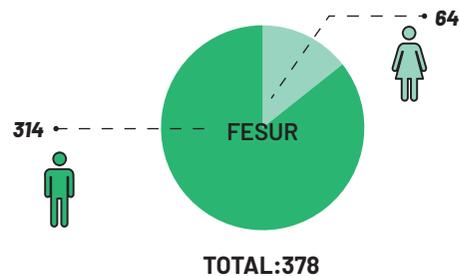
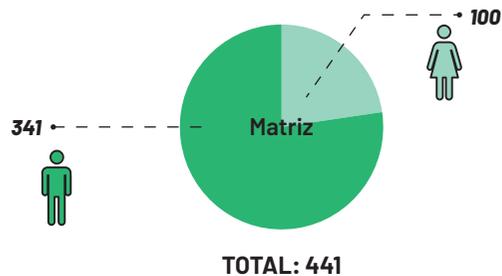
RELACIONES LABORALES:

- ▶ Implementar una agenda de trabajo permanente con cada uno de los sindicatos de EFE.
- ▶ Realizar un estudio de beneficios y seguros de salud que nos permita conocer lo que entrega el mercado y establecer políticas comunes para Grupo EFE.
- ▶ Realizar un estudio de compensaciones para revisar la equidad interna y externa en EFE Matriz.

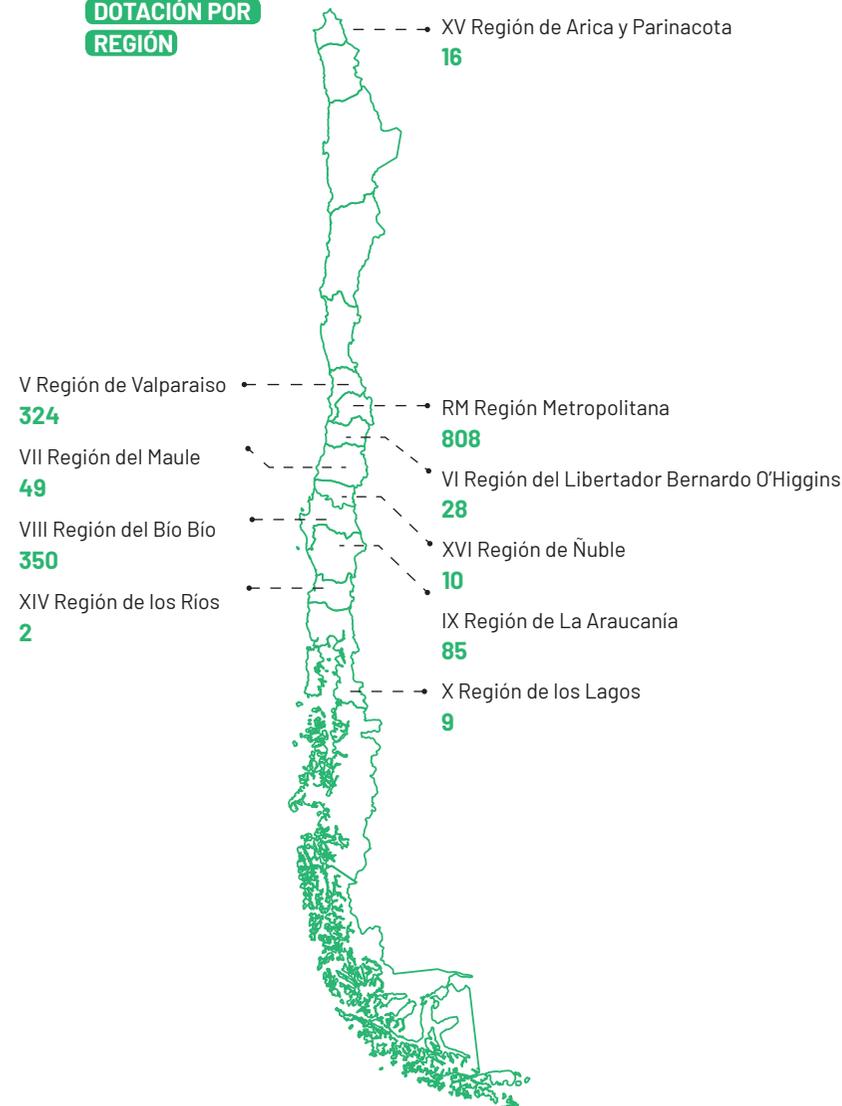


NUESTRA GENTE

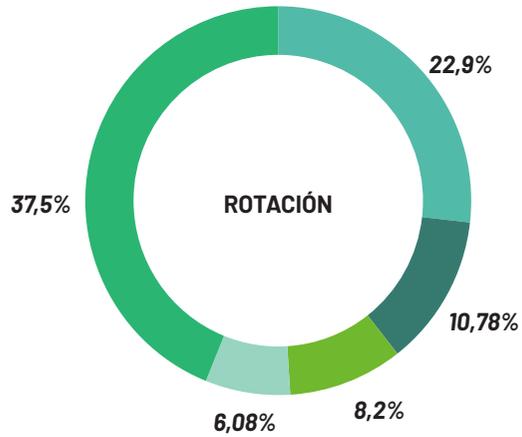
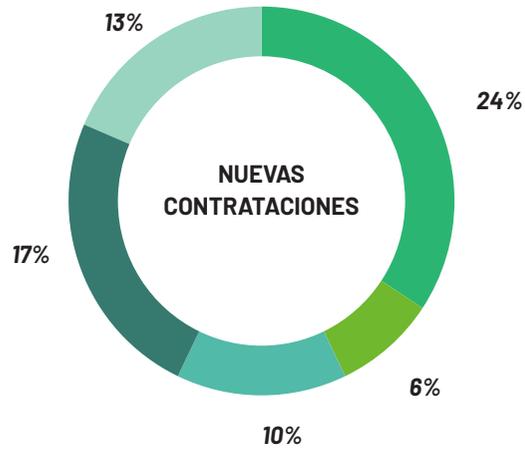
DOTACIÓN POR EMPRESA 2018



DOTACIÓN POR REGIÓN



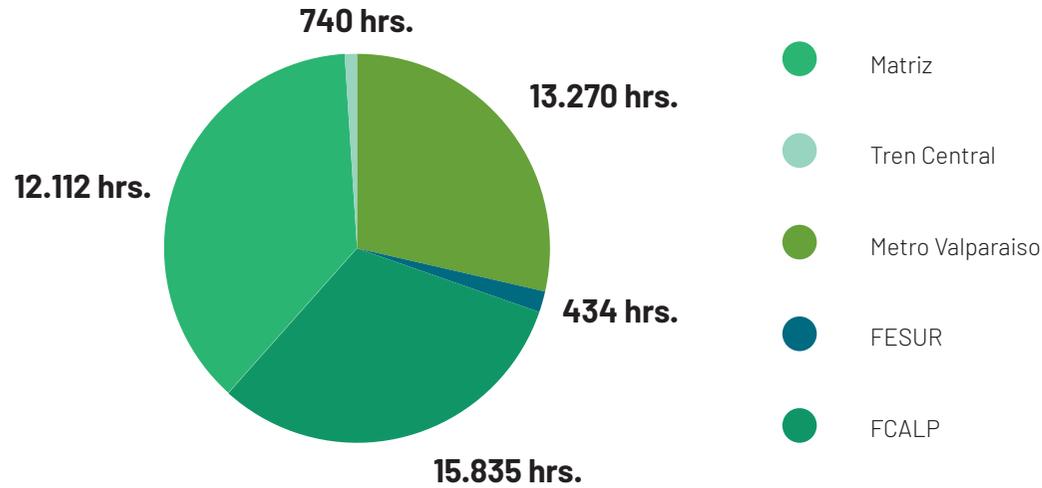
TOTAL MUJERES 2018: 306
 HOMBRES 2018: 1.375 = **1.681**



FORMACIÓN DE NUESTRO EQUIPO

CAPACITACIÓN 2018

Total de horas de formación 2018



TOTAL = 42.391



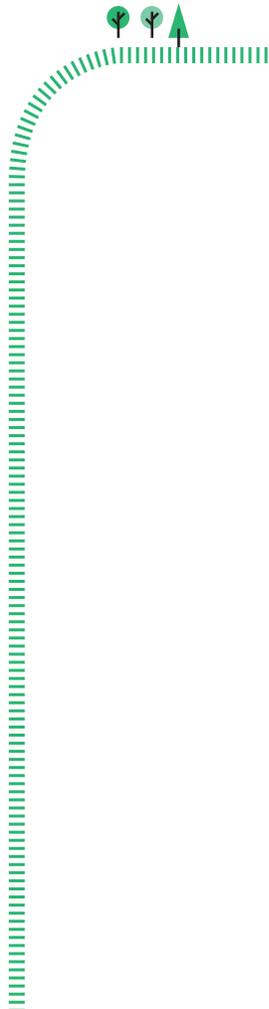
NÚMERO TOTAL DE ACTIVIDADES Y FOCOS DE FORMACIÓN 2018

Empresa	TOTAL ACTIVIDADES	Programas normativos Operacionales	Horas Invertidas	Programas de Productividad Personal y Desarrollo Profesional	Horas Invertidas
Matriz	70	13	2.916	57	9.196
Tren Central	28	28	740	0	0
Metro Valparaíso	55	19	7.446	36	5.824
FESUR	29	18	13.450	11	2.376
FCALP	4	1	8	3	426
TOTAL	186	79	24.560	107	17.822

MOVILIDAD INTERNA 2018

Empresa	Total empresa	Nº de personas que subieron de cargo	% Movilidad interna
Matriz	441	11	2%
Tren Central	510	10	2%
Metro Valparaíso	313	12	4%
FESUR	378	14	4%
FCALP	16	0	0%

En 2018 se entregaron 10 becas a colaboradores de EFE matriz para el estudio de un postítulo o postgrado, en el marco del Programa anual de Becas de Perfeccionamiento EFE.





351 colaboradores de EFE Matriz tuvieron una evaluación de desempeño en 2018.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

SEGMENTOS ORGANIZACIONALES EVALUADOS (*)

Segmento (Matriz)	% Sobre la dotación
Gerentes	2,85%
Subgerentes	6,98%
Profesionales con Mando	6,98%
Profesionales sin Mando	38,41%
Operativos con Mando	9,52%
Operativos sin Mando	33,96%

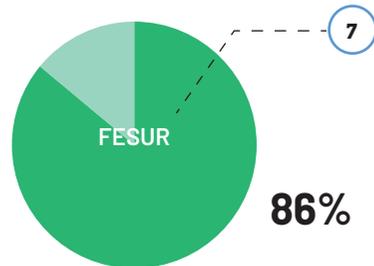
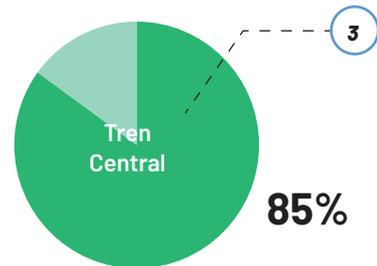
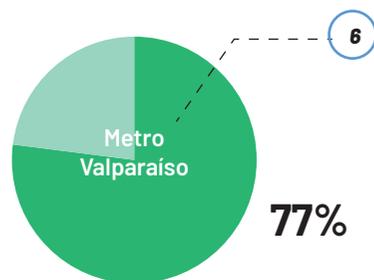
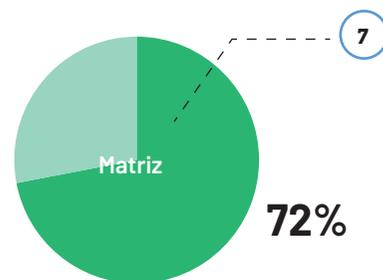
NOTA (*) En el proceso no participaron trabajadores con menos de 6 meses en la empresa o licencias prolongadas en el mismo período.



RELACIONES LABORALES

SINDICALIZACIÓN 2018

Porcentaje de colaboradores cubiertos por negociación colectiva



Nº Número de sindicatos por empresa

RATIO DE REMUNERACIONES

8,16

Matriz

7,78

Tren Central

9,37

Metro Valparaíso

6,07

FESUR

6,60

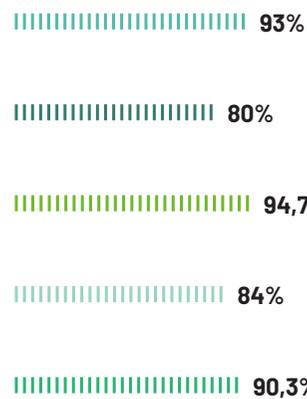
FCALP

RESULTADOS GENERALES DE MEDICIÓN DE CLIMA

INDICADORES GLOBALES

- EFE Matriz
- FCALP
- FESUR
- Metro Valparaíso
- Tren Central

PERCEPCIÓN GLOBAL

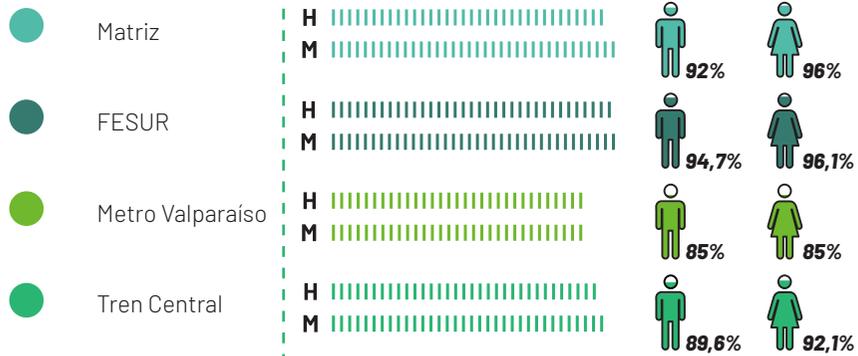


* Las cifras reportadas fueron calculadas considerando el promedio de salario base mínimo y el promedio de salario máximo de las empresas, excluyendo a Gerentes Generales.



**RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN
POR GENERO (*)**

INDICADORES GLOBALES



* No es posible informar los resultados por género de nuestra empresa FCALP, ya que de acuerdo al diseño metodológico y resguardo de la confidencialidad de los datos, ésta no posee el universo requerido para la entrega de resultados de este indicador.



4.2 DIVERSIDAD

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

En Grupo EFE tenemos la convicción que trabajar por un espacio laboral diverso e inclusivo permite sumar capacidades desde la valoración de las particularidades de cada uno de sus colaboradores. De esta manera, buscamos ser un espacio de trabajo en que se entreguen oportunidades equitativas en materia de género, inclusión laboral de personas con discapacidad e integración de migrantes.

Asimismo, como parte del Sistema de Empresas Públicas, adherimos a las prácticas sugeridas en esta materia, entre las que se consideran la igualdad de oportunidades de desarrollo para todos los trabajadores y la gestión de la diversidad. Es así como evitamos cualquier asomo de discriminación arbitraria y desarrollamos acciones proactivas orientadas a promover la equidad de género, la inclusión de la mujer en el espacio laboral y el desarrollo de programas laborales especiales para personas con discapacidad.

CÓMO SE GESTIONA

MARCO INSTITUCIONAL:

En una industria tradicionalmente masculina, este año avanzamos en la promoción de la participación de las mujeres dentro de nuestras empresas, con la creación de nuestra nueva Política de Equidad de Género y Conciliación. Esta normativa busca generar una mayor igualdad de oportunidades y condiciones laborales entre mujeres y hombres, estableciendo medidas y acciones de largo plazo para incentivar la equidad de género en todas las empresas de la organización.

La implementación de esta política no solo busca promover la participación laboral de las mujeres dentro de nuestras empresas, sino que también consolida formalmente la inclusión de prácticas que aseguren el respeto a la diversidad, tanto en las relaciones de trabajo como en la interacción con proveedores y clientes. En esa línea, hemos desplegado nuestros esfuerzos para ser una empresa abierta a todos, sin importar su nacionalidad, entendiendo que la pluralidad y diversidad cultural enriquecen las relaciones humanas y laborales. Por ello, ya contamos con 31 colaboradores de diversos países como Argentina, Colombia, Cuba, Venezuela, Perú y España, quienes a diario aportan a construir la empresa que soñamos.

PLAN DE DESARROLLO EQUIDAD DE GÉNERO

Con la finalidad de proyectar los esfuerzos realizados en materia de equidad de género, definimos durante el 2018 un plan de desarrollo frente a esta temática, como parte de las iniciativas de sostenibilidad de la empresa. Se trata de directrices que integran una serie de acciones conducentes a la implementación de un plan corporativo de Equidad de Género 2019-2022.

El plan promueve la definición de políticas que permitirán generar mayor igualdad de oportunidades y condiciones laborales entre mujeres y hombres al interior de nuestra empresa, con un alcance corporativo, para EFE y sus filiales.

Los objetivos específicos de esta iniciativa son:

- ▶ Promover el respeto y valoración de la diversidad.
- ▶ Institucionalizar y formalizar acciones realizadas en forma precedente en el ámbito de la equidad de género.
- ▶ Establecer políticas de largo plazo que incentiven la equidad de género al interior de las empresas de Grupo EFE.

INCLUSIÓN DE MIGRANTES

Durante el período no desarrollamos gestiones en torno a este tema. Comprendemos que esta es una realidad en nuestra empresa, y por tanto su gestión se plasma como compromiso para el próximo periodo.



- ▶ Elaboración y aprobación de la Política de Equidad de Género y Conciliación.
- ▶ Entre 2017 y 2018 aumentamos el porcentaje de mujeres que nos representan en nuestros Directorios y primera línea ejecutiva en la mayoría de las empresas del grupo (entre 8 y 14 puntos porcentuales de aumento).
- ▶ Realizamos una charla a profesionales de los equipos de Personas para brindar información sobre los alcances y obligaciones de la Ley de Inclusión Laboral N°21.015.
- ▶ Al cierre del presente reporte informamos a la Dirección del Trabajo sobre el cumplimiento de la normativa de EFE Matriz, ya que contamos con cuatro colaboradores con discapacidad o que son asignatarios de Pensión de Invalidez.

▶ Ejecutar el plan corporativo de Equidad de Género 2019-2022.

▶ Desarrollar una política de Diversidad e Inclusión Corporativa, que formalice el compromiso establecido con grupos vulnerables.

▶ Desarrollar planes de acción para la gestión de la diversidad.

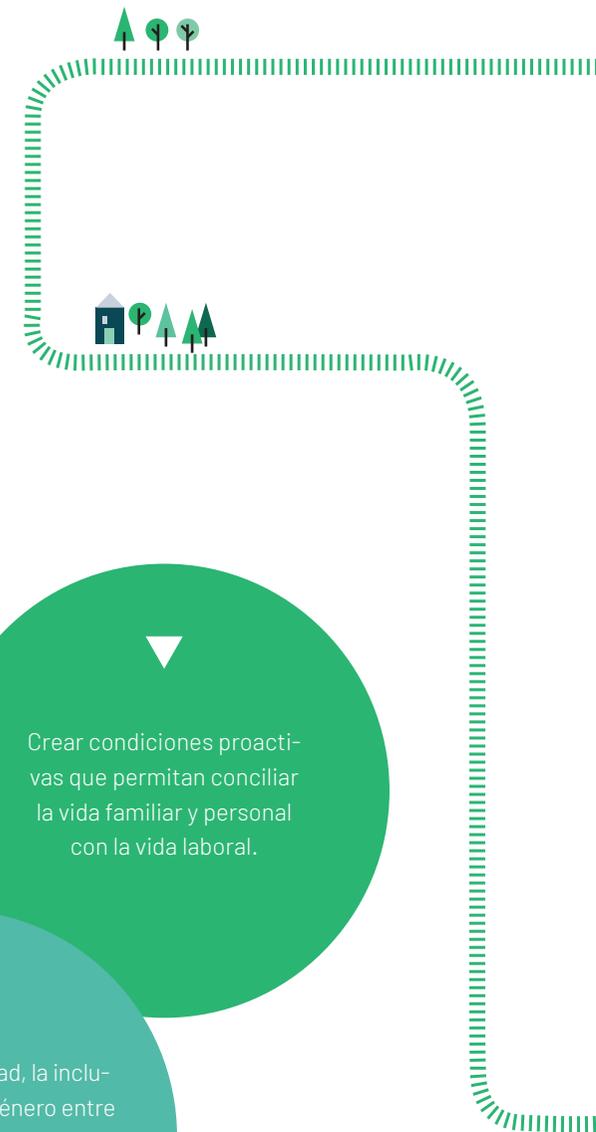
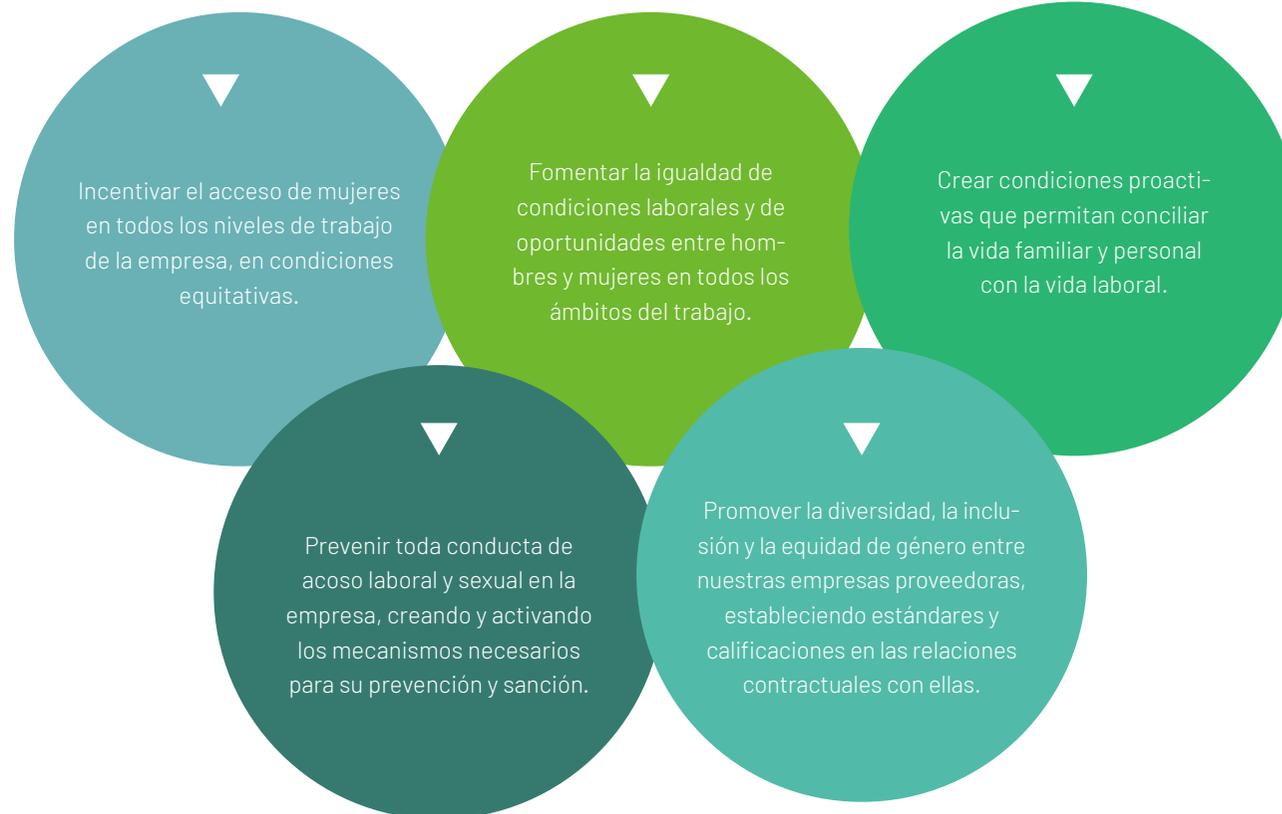
▶ Estudio de beneficios y mejores prácticas del mercado.

POLÍTICA DE EQUIDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN

OBJETIVO GENERAL

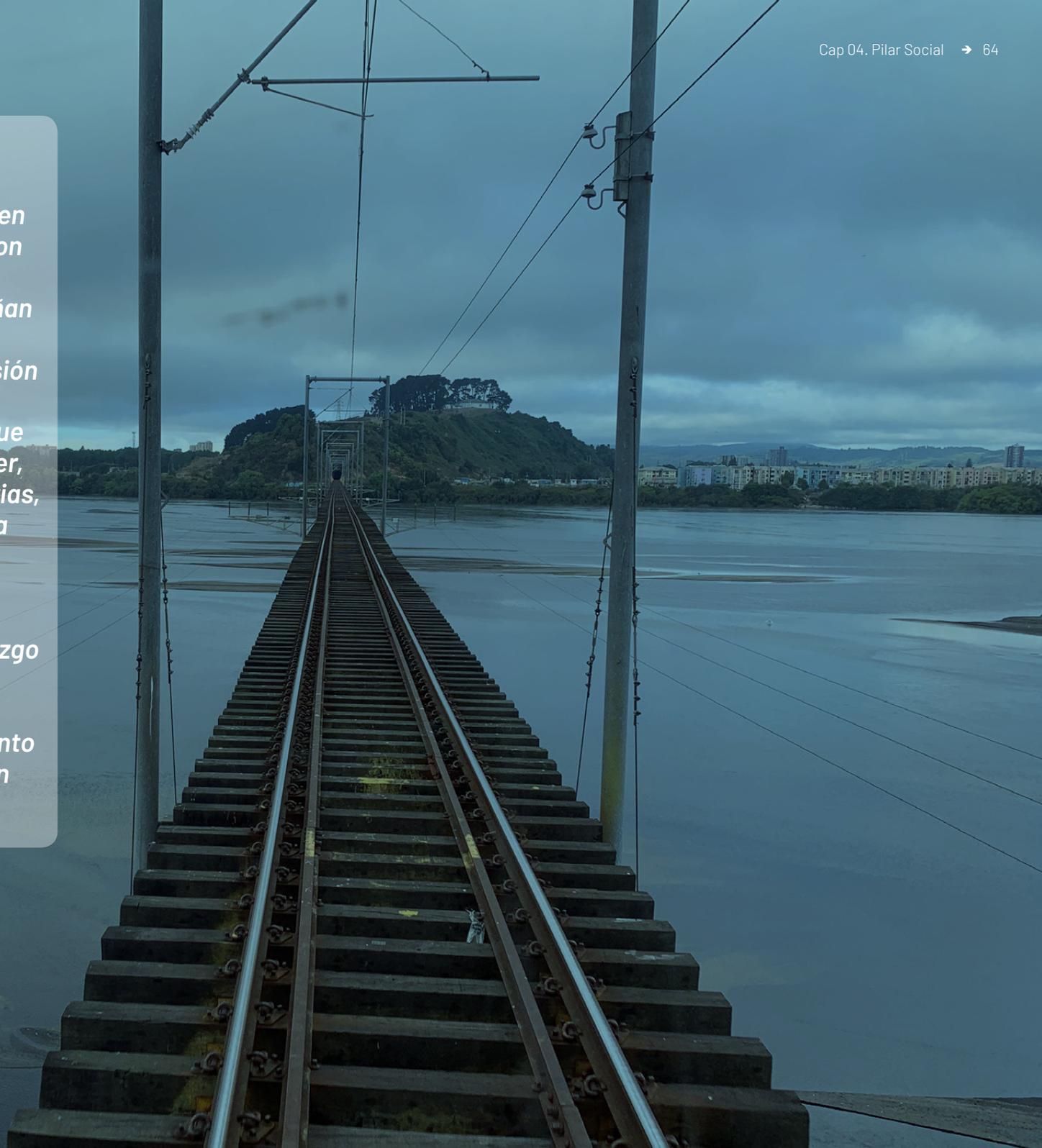
Promover un cambio cultural en torno a la equidad de género, tanto en lo que se refiere a los usos y prácticas al interior de la empresa como en su proyección a la sociedad, a través de sus relaciones con proveedores y de la prestación de sus servicios públicos, estableciendo las normas y mecanismos necesarios para ello.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

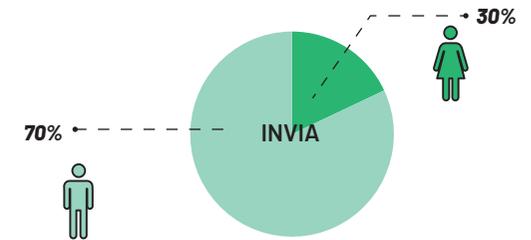
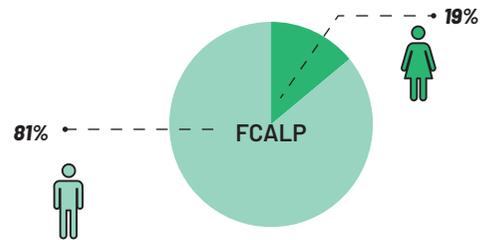
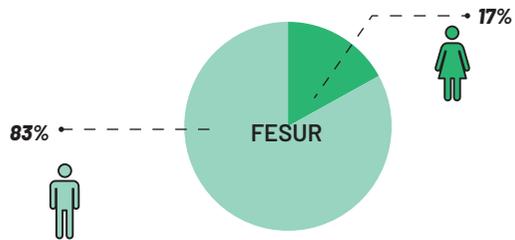
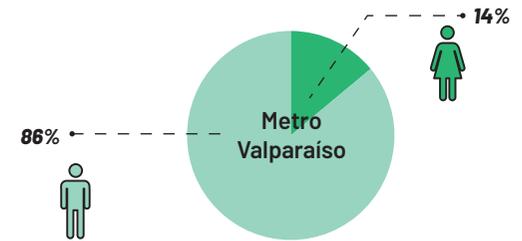
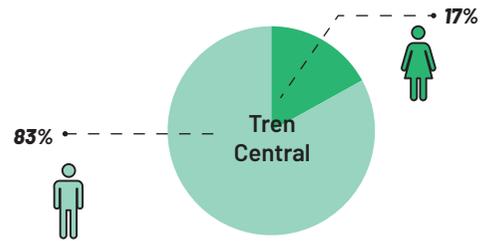
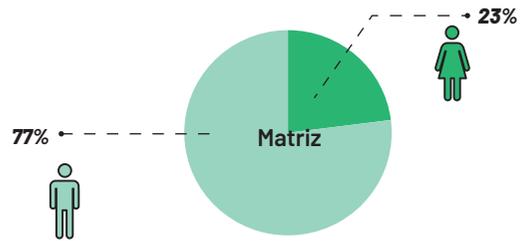


Nos llena de orgullo que en 2018 Marisa Kausel, Gerente General de EFE Matriz en el periodo 2016-2018, fue reconocida con el Premio Ejecutiva del año, distinción que reconoce a mujeres que desempeñan altos cargos y destacan por su trayectoria, excelencia, influencia y visión del futuro. El premio es otorgado por "Mujeres Empresarias", organización que apoya la gestión empresarial de la mujer, integrada por tres mil socias empresarias, profesionales y emprendedoras. Marisa Kausel fue la única mujer del sector público en recibir esta distinción.

Por otra parte, recibió el premio Liderazgo Scotiabank, reconocimiento que se entrega a mujeres que han liderado transformaciones en sus empresas, tanto en materia de gestión como también en torno a diversidad e inclusión.

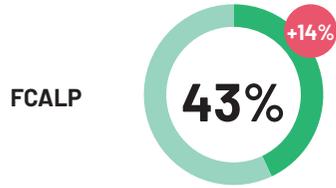
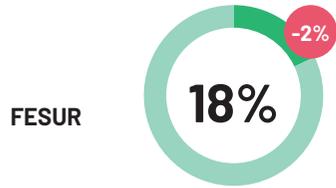
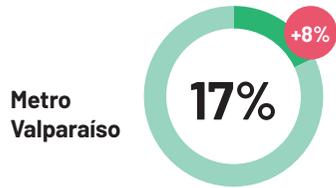
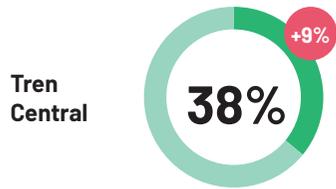
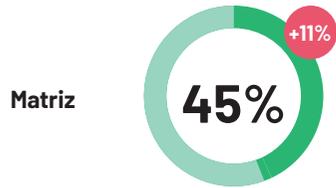


PORCENTAJES DE GENERO EN DOTACION 2018



TOTAL MUJERES :18%
HOMBRES:82%

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN FEMENINA EN MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y PRIMERA LÍNEA EJECUTIVA



● % 2018 ● Variación % con respecto a 2017

BRECHA SALARIAL MUJERES/HOMBRES DIFERENCIADO POR CARGO (*)	Empresas (**)			
	MATRIZ	TREN CENTRAL	METRO VALPARAÍSO	FESUR
GERENTES/SUBGERENTES	0,06	0,01	0,75	0,55
PROFESIONALES	0,11	0,26	0,79	0,33
TÉCNICOS	0,24	0,53	0,73	0,19
OPERARIOS (OPERATIVOS)	0,00	0,68	0,84	0,51

(*) La variación de remuneraciones por género se calculó en base al promedio de los sueldos de mujeres en relación al promedio de sueldos de hombres. Esto significa que cuando se presentan valores menores a 1, las mujeres perciben un salario menor al de los hombres; y cuando el valor es superior a 1 se identifica que el salario promedio de las mujeres es mayor al de los hombres.

(**) Por motivos de baja dotación y en consecuencia diversidad de cargos, no es posible informar datos de nuestra empresa FCALP.

INCLUSIÓN LABORAL

Nuestra filial Metro Valparaíso realizó un encuentro con dirigentes de agrupaciones de personas con discapacidad y adultos mayores para presentar los anteproyectos de accesibilidad universal de las estaciones de Quilpué y Villa Alemana, con miras a hacer de nuestros servicios de transporte un lugar seguro y accesible para todos.



DOTACIÓN EFE Y FILIALES POR NACIONALIDAD Y SEXO

NACIONALIDAD	Argentina			Colombiana			Cubana			Española			Venezolana			Peruana			T
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	
EMPRESA																			
MATRIZ	2	0	2	1	1	2	1	0	1	0	1	1	11	5	16	0	0	0	22
FCALP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FESUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
TREN CENTRAL	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	3	0	0	0	5
METRO VALPARAÍSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	3
GRUPO EFE	2	0	2	1	1	2	1	0	1	0	2	2	15	7	22	1	0	1	31

H= Hombres | M = Mujeres | T = Total

4.3 SEGURIDAD

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

Para Grupo EFE la seguridad es un pilar estratégico y el principal compromiso en el funcionamiento y ejecución de nuestras operaciones, orientado a prevenir la ocurrencia de incidentes, contribuyendo con ello, al cuidado de nuestros clientes, usuarios, proveedores, colaboradores y comunidad.



CÓMO SE GESTIONA

MARCO INSTITUCIONAL:

La gestión de seguridad en Grupo EFE, se materializa a través del trabajo de las diferentes gerencias corporativas y de nuestras empresas filiales, las que integran en su planificación los criterios de seguridad laboral, operacional y las iniciativas de capacitación y sensibilización a la comunidad, con la finalidad de robustecer nuestra "cultura preventiva". Todos, como grupo, somos responsables de implementar nuestra nueva Política de Seguridad, Salud laboral y Medioambiente, orientada a mejorar los estándares, disminuir los riesgos y garantizar el cumplimiento de la normativa existente.

► Gerencia de Normas, Fiscalización y Medio Ambiente

Es responsable de liderar y controlar la correcta aplicación de la Política de Seguridad, Salud laboral y Medio ambiente, tanto a nivel de gestión operacional como de proyectos en el grupo.

► Gerencia de Ingeniería e Infraestructura de Grupo EFE

Se encarga de definir e implementar procesos, metodologías, criterios de diseño, normativa técnica y estandarización que agreguen valor a la empresa asegurando calidad y seguridad de manera transversal.

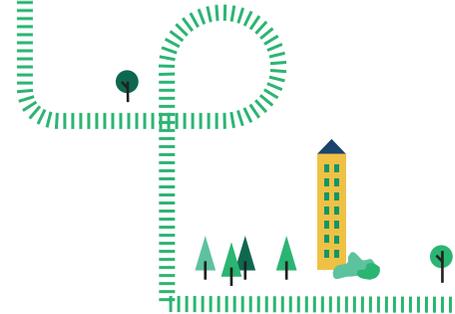
► Gerencia de Ejecución de Proyectos

Trabaja en coordinación con las otras gerencias e implementa las estrategias diseñadas para mejorar sistemas e infraestructura que influyen en la seguridad y continuidad operacional.

Asimismo, nuestras filiales son las encargadas de operar la infraestructura y velar por el funcionamiento seguro de los sistemas de la red ferroviaria. Junto a la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, desarrollan acciones de educación y comunicación, que buscan generar consciencia en la comunidad aledaña a la vía férrea, como en todos aquellos agentes externos que tienen una relación directa o indirecta en la seguridad ferroviaria



Para nuestro grupo de empresas la seguridad de las operaciones ferroviarias, la salud laboral y el cuidado medioambiente son pilares fundamentales para el logro de su Misión y Visión. Por esta razón, desarrollamos procesos, operaciones y proyectos bajo un sistema que busca garantizar un desempeño dentro de los más altos estándares de la industria, de manera de contribuir al desarrollo sustentable del modo ferroviario.



Para alcanzarlo, nuestra Política se fundamenta en diez compromisos:

- 1 DIFUNDIR Y COMPROMETER** a todo el personal de EFE, filiales, porteadores y empresas contratistas, en el conocimiento y cumplimiento de la presente política.
- 2 CUMPLIR EL MARCO LEGAL Y NORMATIVO** en materia de seguridad, salud laboral y medio ambiente.
- 3 ASIGNAR LOS RECURSOS** necesarios que defina la Alta Dirección, para el cumplimiento de los objetivos de seguridad, salud laboral y gestión medioambiental.
- 4 ESTABLECER ESTÁNDARES Y NORMATIVAS** que resguarden la seguridad, salud laboral, y el cuidado del medio ambiente en los procesos, operaciones y proyectos desarrollados sobre la infraestructura ferroviaria por EFE, filiales, porteadores y empresas contratistas.
- 5 MEJORAR CONTINUAMENTE** la gestión en seguridad, salud laboral y medioambiental, a través de procesos de investigación de accidentes, fallas y desviaciones operacionales, identificando causas raíz que permitan incorporar lo aprendido dentro de procedimientos e instructivos.
- 6 CAPACITAR Y SENSIBILIZAR** a todos los trabajadores en materias de seguridad, salud laboral y medioambiental.
- 7 IDENTIFICAR Y CONTROLAR LOS PELIGROS** de manera de reducir los riesgos relacionados a las actividades de las operaciones y proyectos ferroviarios que potencialmente puedan afectar la seguridad laboral, la salud ocupacional y el medio ambiente.
- 8 CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE** identificando las potenciales fuentes de contaminación y otros factores causales de impactos ambientales, estableciendo medidas de control en los proyectos y operaciones ferroviarias sobre la infraestructura EFE.
- 9 DESARROLLAR PERMANENTEMENTE ACTIVIDADES PREVENTIVAS** con la participación de los Comités Paritarios y trabajadores, tendientes a generar condiciones de trabajo seguras y saludable.
- 10 MONITOREAR EL CUMPLIMIENTO** del marco regulatorio y normativo de los proyectos y la operación ferroviaria desarrollado por EFE, filiales, porteadores y empresas contratistas, para garantizar el cumplimiento de esta política.

PLAN TRIENAL 2017-2019

El Plan Trienal de Desarrollo 2017-2019, aprobado por Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a mediados de 2017, está orientado a mejorar la seguridad, confiabilidad, cobertura y capacidad de la infraestructura de la red ferroviaria, tanto para el transporte de carga como de pasajeros. La rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura ferroviaria crítica es uno de los principales ejes de trabajo; lo que contempla, por ejemplo, reposición de infraestructura en vías, protección y desnivelación de cruces, monitoreo, supervisión y mantenimiento de los 328 puentes mayores de 11 metros que existen en la red.

SEGURIDAD LABORAL

- ▶ En agosto de 2018 se aprobó la Política Preventiva de Consumo de Alcohol y/o Drogas, producto del trabajo colaborativo de nuestra Mesa de Personas.
- ▶ 134 colaboradores propios y 2.360 contratistas fueron inducidos en los estándares de prevención de riesgos EFE, sumando un total de 9.976 horas de formación, con los que cumplimos lo dispuesto en el artículo 21 del DS 40. Adicionalmente realizamos 1.738 horas de capacitación, entre las que destaca la formación de 83 colaboradores en Técnicas de Investigación de Accidentes bajo Metodología ICAM, sumando un total de 11.714 horas de entrenamiento.
- ▶ Implementamos 1.525 acciones de inspección de terreno, dirigidas a verificar el cumplimiento de los estándares de prevención de riesgos de operaciones bajo el control de EFE.
- ▶ Apoyamos el desarrollo y planificación de los 4 Comités Paritarios que funcionan en nuestras operaciones.
- ▶ Nuestras cifras de accidentabilidad se redujeron un 11% en comparación a 2017, registrándose 89 accidentes y 0 fatalidades.
- ▶ Nuestra tasa de frecuencia de accidentes de colaboradores propios fue de 24,6, con un total de 2.047 días perdidos, lo que significó un ausentismo 17% menor que en 2017.
- ▶ La tasa de frecuencia de accidentes de nuestro personal contratista fue de 10,73, registrándose un total de 22 accidentes y 0 fatalidades.

SEGURIDAD OPERACIONAL

- ▶ Entregamos 471 acreditaciones a todos aquellos actores que intervienen en las actividades relacionadas con operación o tráfico ferroviario.
- ▶ Nuestra tasa de accidentes ferroviarios (accidentes por cada 100 mil trenes por kilómetro recorrido) se redujo en un 20% respecto de 2017, con 3,4 accidentes por cada 100 mil TKM.
- ▶ Comenzamos la ejecución del proyecto de automatización y mejoramiento de obras civiles de 285 cruces, obra que culminará en 2022. El proyecto considera una inversión de cerca de 19 mil millones de pesos para el primer grupo de 114 cruces ubicados en distintos puntos de la red, que van desde la región de Valparaíso hasta la región de La Araucanía. Se incluyen una comunicación inalámbrica en la mayoría de los cruces, uso de energía solar como principal fuente de alimentación y la habilitación de cámaras de video que permitirán analizar y registrar eventuales accidentes o daños a los elementos del cruce por vandalismo.
- ▶ Nuestros proyectos de mantenimiento mayor de infraestructura, que permiten la conservación del Estándar de la Infraestructura Ferroviaria, además de una mantención operativa del sistema de señalización, electrificación y comunicaciones, significaron una inversión para 2018 de MM\$ 13.945. De esta manera aseguramos la continuidad en la operación de los servicios de pasajeros y carga.

- ▶ En octubre de 2018 la Gerencia de Ingeniería e Infraestructura presentó a los principales ejecutivos de la operación de Grupo EFE el Proyecto de Señalización Virtual. Este sistema traerá grandes beneficios a la seguridad y eficiencia en nuestros servicios de transporte de carga y pasajeros. En 2019 comenzaremos el estudio de factibilidad e ingeniería básica de este proyecto.
- ▶ Efectuamos 5.876 fiscalizaciones, con la finalidad de verificar el cumplimiento del marco reglamentario y normativo EFE del material rodante, nuestra infraestructura y las operaciones ferroviarias.

SEGURIDAD Y COMUNIDAD

- ▶ Desarrollamos campañas y programas de información a través de medios presenciales y digitales, con el fin de educar y fomentar una cultura responsable en la población que está en constante interacción con nuestras vías férreas.
- ▶ Entre EFE Matriz y FESUR, se realizaron un total de 281 actividades de concientización sobre seguridad ferroviaria en las comunidades, alcanzando la participación de cerca de 35 mil personas.



SEGURIDAD LABORAL

- ▶ Reducir nuestra tasa de accidentabilidad.
- ▶ Fortalecer nuestros programas de capacitación para la prevención de riesgos laborales.

SEGURIDAD OPERACIONAL

- ▶ Incorporar las mejores prácticas y estándares de la industria ferroviaria internacional.

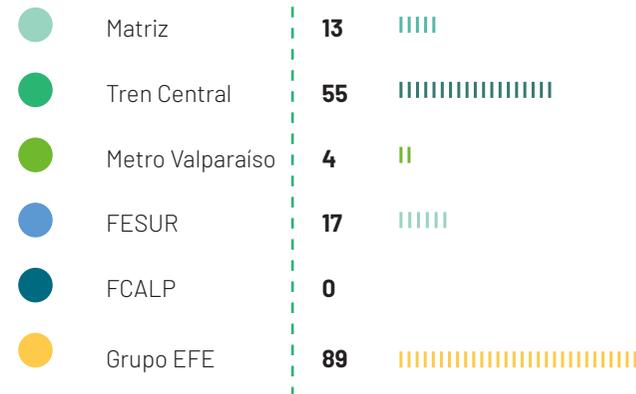
SEGURIDAD Y COMUNIDAD

- ▶ Implementar herramientas de registro y evaluación de nuestras actividades a lo largo de Chile, para alcanzar mayor cobertura.

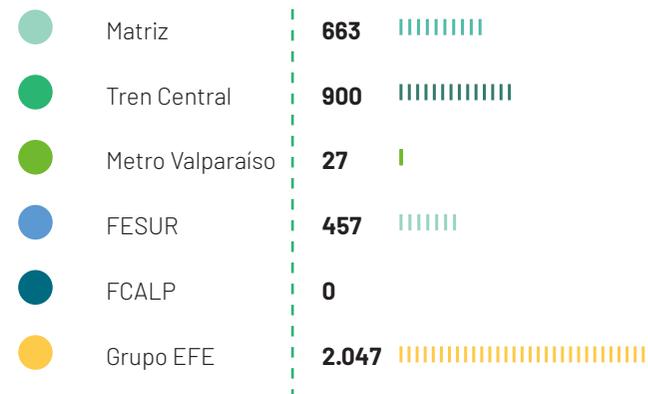
SEGURIDAD LABORAL

CIFRAS DE ACCIDENTABILIDAD 2018 (COLABORADORES PROPIOS)

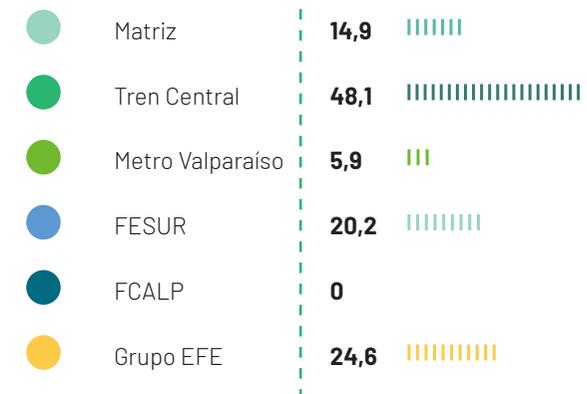
ACCIDENTES



DÍAS PERDIDOS



TASA DE FRECUENCIA



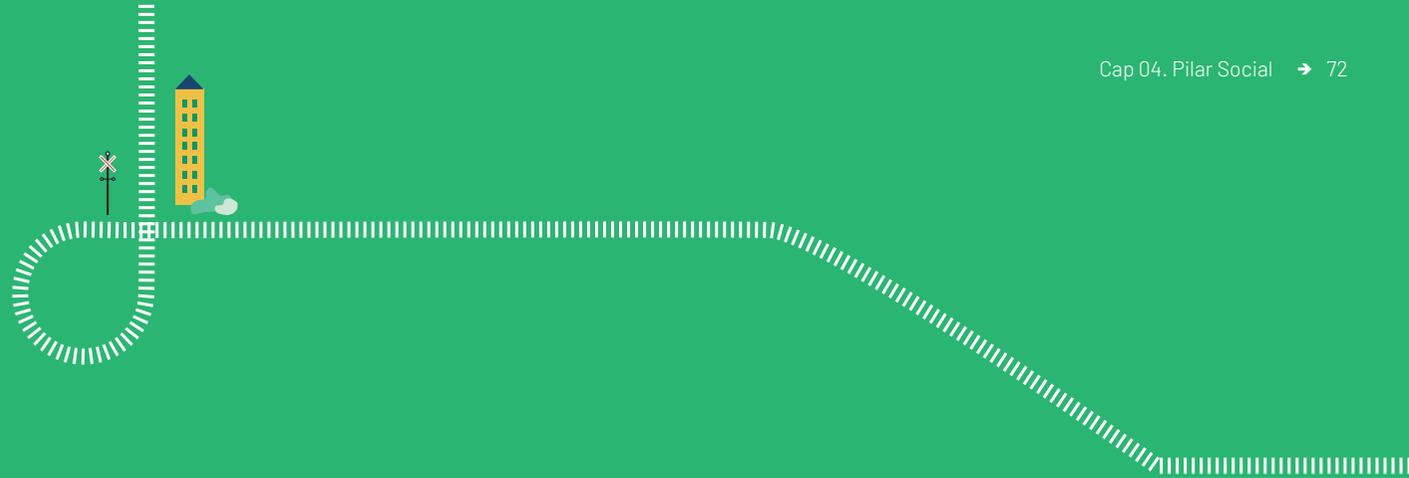
**CIFRAS DE ACCIDENTABILIDAD 2018
(COLABORADORES CONTRATISTAS)**

CONTRATISTAS



**FISCALIZACIONES REALIZADAS A NUESTRA
INFRAESTRUCTURA EN 2018**

FISCALIZACIÓN	Nº
Material rodante	2.818
Infraestructura	803
Operaciones ferroviarias	2.255
Total	5.876



SEGURIDAD OPERACIONAL

Seguridad en cruces peatonales

Con el objetivo de alertar a aquellas personas que cruzan los pasos peatonales ferroviarios con audífonos o elementos distractores, la Gerencia de Proyectos de nuestra filial Fesur implementó pilotos con advertencias luminosas en dos cruces ferroviarios.



Tren Central participa del Comité de contingencias de Transantiago

Nuestra filial fue convocada a formar parte de este Comité, que tiene como objetivo actualizar el protocolo de emergencias elaborado en 2015 para actuar coordinadamente ante las contingencias de los distintos modos de transporte público que conviven en la ciudad de Santiago. Participan de esta instancia principales actores de Transantiago, la Intendencia de la Región Metropolitana, la Unidad Operativa de Control de Tránsito, Metro de Santiago, el Directorio de Transporte Público Metropolitano y Carabineros de Chile.

Inicio de obras de reconstrucción del Puente Cautín

A fines de junio de 2018, dada las extensas lluvias y crecidas de caudal en río el Cautín, Región de La Araucanía, se produjo el colapso de la cepa N°7 del puente ferroviario. Frente a esta contingencia, se desarrollaron los correspondientes estudios de ingeniería asociados a su rehabilitación. En diciembre se obtuvieron las autorizaciones de la Dirección General de Aguas y el Ministerio de Desarrollo Social, para poder realizar la adjudicación de las obras, proyectadas para el primer trimestre de 2019. En forma paralela se realizarán trabajos para mantener gran parte de la estructura original del puente, conservando su valor patrimonial.

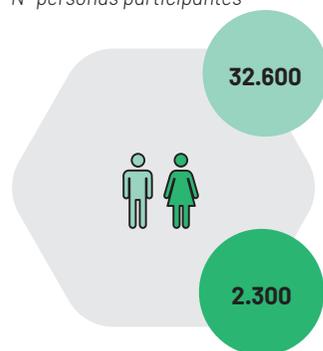
Nuevo Puente Biobío

La iniciativa considera la habilitación de un nuevo puente ferroviario de dos vías sobre el río Biobío, considerando las proyecciones de carga y el incremento del flujo de trenes de pasajeros desde y hacia Coronel, en un trazado ubicado aproximadamente 50 metros aguas abajo del antiguo viaducto ferroviario. En 2018 alcanzamos un 71% de avance en los estudios de ingeniería para su construcción, etapa que considera un análisis detallado del terreno donde se emplazarán las obras, la topografía del lecho del río, el anteproyecto de la estructura y diversos aspectos ambientales, entre otros puntos. Se espera que los estudios de esta obra finalicen durante el primer semestre de 2019.

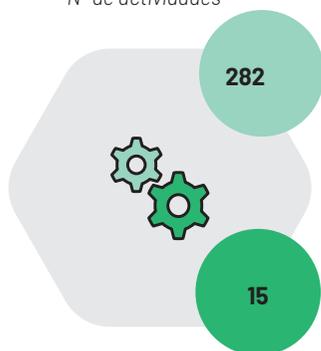
SEGURIDAD Y COMUNIDAD

CAMPAÑAS REALIZADAS EN 2018

Nº personas participantes



Nº de actividades



● Fesur ● EFE Matriz

Lanzamiento Campaña interactiva de seguridad ferroviaria 2018

En octubre de 2018, EFE Matriz inauguró un nuevo año de su programa educativo para informar y sensibilizar a alumnos y comunidades sobre medidas de autocuidado, con el fin de prevenir accidentes. El lanzamiento se realizó con los alumnos de primero y segundo básico de la Escuela Las Américas de Maipú, y continuó con su ejecución durante el año en un recorrido por las comunas de Peñaflo, Renca y Lampa en la Región Metropolitana, y San Francisco de Mostazal y Graneros en la Región de O'Higgins. Junto con las actividades ejecutadas en instituciones educativas cercanas a la línea férrea, la Campaña 2018 incluyó Ferias de Seguridad en distintos espacios públicos de todas las comunas.

FESUR realizó campañas preventivas contra incendios forestales

En un trabajo conjunto con CONAF en la Región del Biobío, nuestra filial Ferrocarriles del Sur realizó una actividad de información en la Estación Intermodal de Concepción y un recorrido a bordo del servicio Corto Laja, para fomentar la buena convivencia las comunidades y los bosques. En compañía de Carabineros y con la participación de autoridades regionales, el equipo comunitario de Fesur contactó a más de 300 personas.



5.

ECONOMÍA
LOCAL

5.1 GESTIÓN DEL PATRIMONIO Y CULTURA

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

La presencia a nivel nacional de nuestra extensa red ferroviaria representa una oportunidad única para potenciar el turismo, la identidad local y la cultura a través de la gestión del nuestro patrimonio. Además, las acciones realizadas en esta materia nos permiten incorporar a las comunidades locales en su funcionamiento. De esta manera, la gestión del patrimonio significa poner en valor la tradición ferroviaria de nuestro país, potenciando el turismo y el desarrollo de economías locales.

CÓMO SE GESTIONA

MARCO INSTITUCIONAL

Las iniciativas que se realizan en torno a la gestión del patrimonio son desarrolladas por EFE Matriz, en colaboración con nuestras filiales operadoras, diversas asociaciones de Patrimonio Ferroviario y gobiernos locales. A nivel corporativo, nuestra Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, es la responsable de coordinar las políticas de Trenes Turísticos de Grupo EFE. Por su parte, nuestra Gerencia Comercial y de Negocios Corporativos, a través de la Subgerencia de Negocios, es la responsable de gestionar los bienes inmuebles para desarrollos comunitarios.

TRENES TURÍSTICOS

El 2017, creamos en conjunto con la Subsecretaría de Turismo la marca "Trenes Turísticos", con el fin de agrupar a todos los trenes que buscan diversificar la oferta turística a través del transporte ferroviario. Esta iniciativa surge en el marco del Plan de Desarrollo Turístico Sustentable, elaborado en colaboración con la Subsecretaría de Turismo, Sernatur regionales, asociaciones de patrimonio ferroviario, emprendedores locales y el Museo Ferroviario de La Araucanía.

De esta manera, el funcionamiento de nuestros Trenes Turísticos se basa en tres pilares de gestión:

- ▶ Promover y conservar el patrimonio ferroviario;
- ▶ Desarrollar el turismo; y
- ▶ Aportar constantemente a los emprendimientos locales de las comunidades que rodean al tren.

Durante el 2018, a lo largo de la red ferroviaria de nuestra empresa, circularon siete trenes turísticos:

- ▶ Tren del Recuerdo, operado por la Corporación del Patrimonio Ferroviario en conjunto con EFE Matriz.
- ▶ El Valdiviano, operado por nuestra filial Ferrocarriles del Sur.
- ▶ Sabores del Valle, operado por nuestra filial Tren Central.
- ▶ Sabores y Espumante, operado por nuestra filial Tren Central.
- ▶ Corto Laja, operado por nuestra filial Ferrocarriles del Sur.
- ▶ Arica-Poconchile y Central, operado por nuestra filial Ferrocarril Arica-La Paz.

PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA LOCAL

Nuestros Trenes Turísticos han desarrollado extensiones de ruta, nuevas operaciones, y colaboraciones con otras entidades, con el objetivo de poder llegar a nuevas y pequeñas localidades, potenciando de manera efectiva la economía local. De esta manera, los recorridos incluyen paradas específicas para acceder a productos típicos del lugar, reforzando su identidad.

INVERSIÓN EN LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO FERROVIARIO

Una de las principales acciones realizadas en torno a nuestro Patrimonio es la conservación y mantención de nuestros activos. Durante 2018 ejecutamos e iniciamos una serie de mejoras (remodelaciones, restauraciones y reparaciones), que nos permitirán seguir potenciando el desarrollo de nuestros Trenes Turísticos.

RESCATE DE BIENES INMUEBLES

Con el objetivo de dar valor y poner al servicio de la sociedad nuestros bienes inmuebles, es que generamos una serie de asociaciones con organismos públicos y privados. Las acciones se realizan en el marco del "Plan de Asociación de Resguardo y Uso de Inmuebles" de nuestra empresa.



TRENES TURÍSTICOS:

- ▶ Transportamos a 35.978 pasajeros.

PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA LOCAL

▶ **Tren Valdiviano:** Extendimos el recorrido a la comuna de Los Lagos y se realizaron salidas especiales a Paillaco, Reumén y Pichirropulli, apoyando de esta manera a 90 emprendedores locales.

▶ **Corto Laja:** Se benefició a 60 emprendedores de las localidades de Hualqui, San Rosendo, Laja y Talcamávida.

▶ **Tren Nocturno Santiago Concepción:** Operamos con ocasión de la festividad de San Sebastián de Yumbel.

▶ Establecimos un convenio de colaboración para dos nuevos Trenes Turísticos, Concepción - Laraquete y Chillán - Nueva Aldea. Se trata de un acuerdo de trabajo entre el Gobierno Regional, Sernatur, Fesur y la Subsecretaría de Turismo, que permitirá la reparación de cuatro vagones de pasajeros y una locomotora a vapor durante el 2019.

▶ **Tren del Recuerdo:** En conjunto con la Subsecretaría de Turismo y el Sernatur de la Región de Valparaíso, establecimos oportunidades de desarrollo de economías locales para el servicio turístico Tren del Recuerdo. Esto nos permitió contar con una propuesta de trabajo para que 10 emprendedores de Malvilla puedan vender sus productos a bordo del tren. El plan se iniciará el 2019.

▶ A nivel nacional trabajamos con 160 emprendedores de los servicios turísticos Tren del Recuerdo, Corto Laja y El Valdiviano, beneficiando a la comunidad de Malvilla, San Antonio, Los Lagos, Antihue y Paillaco

**INVERSIÓN EN CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO FERROVIARIO**

En un trabajo conjunto con la Asociación del Patrimonio Ferroviario, desarrollamos los siguientes proyectos:

▶ Reparación completa de coche clase económica de 1955: Actualmente cuenta con una ejecución del 50%, con 30 millones de pesos de inversión de un total de 60.

▶ Remodelación de coche salón de Tren del Recuerdo: Realizamos una inversión de 24 millones de pesos, aumentando su capacidad de 408 a 486 personas por viaje.

▶ Reparación y certificación por dos años de locomotora a vapor 607 con una inversión de 28 millones de pesos. Se trata de la locomotora que encabeza el Día del Patrimonio Cultural donde es exhibida ante 10 mil personas.

▶ Inicio de restauración de la locomotora a vapor 714 con una inversión estimada de 80 millones de pesos. Durante 2018 se ejecutó un 30% del proyecto. La iniciativa contempla la reparación general de caldera, rodado y motores, proceso que será concluido a finales de 2019.

En este ámbito, nuestra filial Fesur desarrolló las siguientes acciones:

▶ Mantenimiento locomotora vapor 620 que tracciona el tren Valdiviano con una inversión de 13 millones.

▶ También se invirtieron 55 millones de pesos en el mantenimiento del material rodante del tren Valdiviano, la habilitación de un galpón para reparaciones y el cierre perimetral para el cuidado de los equipos.

RESCATE DE BIENES INMUEBLES

Gestionamos cuatro solicitudes de usufructo de manera exitosa, con las Ilustres Municipalidades de Lago Ranco, Curacautín, Llay Llay y Panguipulli:

▶ Firma de Usufructo Curacautín, que consiste en dos lotes de estación Curacautín para el desarrollo de un Centro Cultural Comunitario.

▶ Firma usufructo Municipio Lago Ranco que consiste en un retazo de terreno, correspondiente a la Estación Ignacio, para el desarrollo de un Terminal de Buses.

▶ Escritura usufructo con la Ilustre Municipalidad de Llay Llay para la construcción de un centro polideportivo.

▶ Escritura usufructo con el municipio de Panguipulli para la creación de un parque y la mejora de la ex línea férrea Calafquén - Panguipulli.

- ▶ Mantener la oferta de Trenes Turísticos.
- ▶ Mantener los esfuerzos de búsqueda de nuevas rutas turísticas, que permitan promover el desarrollo de nuevas localidades.
- ▶ Desarrollar una línea base que nos permita conocer la cantidad de pequeños emprendedores a los que se apoya directamente a través de las operaciones de Trenes Turísticos.
- ▶ Desarrollar nuevas iniciativas de trabajo en conjunto con la comunidad para el beneficio del turismo y el aporte a los emprendedores locales.
- ▶ Mantener el compromiso y colaboración con instituciones públicas y privadas para poner al servicio de la sociedad nuestros bienes inmuebles.

TRENES TURÍSTICOS EN 2018

Operador	Servicio	Pasajeros 2018
EFE-Patrimonio Ferroviario	Tren del Recuerdo	15.545
FESUR	Tren Valdiviano	13.013
FCALP	Arica-Poconchile-Central	1.515
Tren Central	Santiago-Temuco	813
FESUR	Turístico Corto El Laja	2.089
Tren Central	Sabores del Valle	1.026
Tren Central	Sabores y Espumante	1.000
EFE-Patrimonio Ferroviario	Tren Yumbel Concepción	730
Patrimonio ferroviario	Góndola Carril	247
Tren Central	Sabores del Maule	0
Tren Central	Buscarril Turístico	0
TOTAL		35.978

Trasladamos 35.978 personas en nuestros Trenes Turísticos, aumentando en un 5% la demanda en relación a 201



Inversión en
restauraciones de
equipos:

192

millones de
pesos.



Realizamos 2 viajes entre Santiago y El Monte a bordo de la histórica locomotora a vapor 607, con motivo de trasladar turistas a las ferias costumbristas de la comuna. La iniciativa benefició a más de 100 emprendedores locales.

Nuestra filial Ferrocarriles del Sur contó con servicios especiales para festividades. De esta manera El Valdiviano y el servicio Corto Laja realizaron jornadas sobre el Tren asociadas a festividades locales y aniversarios de las comunas.

El Tren del Recuerdo y El Valdiviano, sobrepasan el 90% de utilización en cada viaje entre turistas chilenos y extranjeros, dando cuenta de una gran acogida a nuestros servicios.

El Tren Turístico operado por nuestra filial Ferrocarril Arica-La Paz, que realiza viajes en el trayecto Arica-Poconchile y Central, promueve el contacto con los pequeños emprendedores del Valle de Lluta, destacando lo mejor de la artesanía y gastronomía típica de la zona.



5.2 RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

Nuestra empresa está presente en diez regiones del país y sus vías recorren más de 2.400 kilómetros. En este contexto, asumimos el desafío consciente y responsable de relacionarnos con las comunidades de los territorios que intervenimos. Este compromiso es aún más importante en nuestra calidad de empresa pública, lo que nos impulsa a crear relaciones permanentes y de confianza con los diversos actores del territorio, a través de espacios de información y diálogo.

Nuestra presencia en los territorios incluye proyectos de desarrollo, operaciones de transporte de pasajeros y carga, un amplio patrimonio histórico y de activos operacionales que se enlazan con la tradición e identidad de las comunidades que conviven con la línea férrea. Esa amplia variedad de temas que nos vinculan con los diversos territorios nos invita a relacionarnos de manera diferenciada a partir de diferentes intereses y necesidades, pero siempre con el objetivo de desarrollar Valor Compartido y minimizar los impactos negativos de nuestra operación.

Desde esta perspectiva, los principios orientadores con que enfrentamos las relaciones con la comunidad son: participación, diálogo, horizontalidad, transparencia y corresponsabilidad.

CÓMO SE GESTIONA

MARCO INSTITUCIONAL

A nivel corporativo, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad es el área responsable de implementar la estrategia de relacionamiento comunitario, así como también, de administrar la relación con la comunidad en nuevos proyectos y en la gestión diaria de nuestra empresa. De esta manera, la Gerencia está en constante comunicación con los equipos de relacionamiento comunitario de nuestras filiales, quienes gestionan de manera directa la relación en sus operaciones. Para los nuevos desarrollos, el área de comunidades, en conjunto con las Gerencias de Ingeniería e Infraestructura y Ejecución de Proyectos, definen las acciones a desarrollar en torno al relacionamiento con el territorio.

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Dada la relevancia del relacionamiento comunitario para nuestra organización, a inicios de 2018 el Directorio de EFE Matriz aprobó la Política de Relacionamiento Comunitario de Grupo EFE. Esta política busca que todas nuestras empresas y operaciones tengan una mirada común frente a la relación con la comunidad y el desarrollo de Valor Compartido, para lo cual se definieron principios orientadores que guían nuestras acciones.

La Política de Relacionamiento Comunitario de nuestra empresa manifiesta nuestro compromiso de:

- ▶ Hacer partícipe a las comunidades de nuestros proyectos de manera anticipada.
- ▶ Mantener el diálogo, la comunicación y la participación de las comunidades de forma sistemática.
- ▶ Establecer mecanismos de desarrollo de la economía local y cultural en los principales territorios en donde estamos presentes.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el objetivo de mantener una comunicación constante, oportuna y transparente con la comunidad contamos con una serie de canales de comunicación que pueden ser utilizados tanto en el desarrollo de nuevos proyectos, como en la gestión de temas relacionados con la operación de servicios. Estos canales nos permiten estar al tanto de los requerimientos de las comunidades, para dar respuesta y solución a sus inquietudes.



RELACIONAMIENTO COMUNITARIO DE LOS NUEVOS PROYECTOS

El relacionamiento comunitario en nuevos proyectos tiene como objetivo integrar de manera temprana la visión de los actores de la comunidad de los territorios en que se emplazarán estas operaciones, lo que permite maximizar los beneficios y disminuir los impactos socioambientales de su desarrollo.

Durante 2018, continuamos el proceso de desarrollo de los proyectos Tren de Pasajeros Alameda-Melipilla y Tren de Pasajeros

SOLUCIONES A TOMAS IRREGULARES EN TERRENO EFE

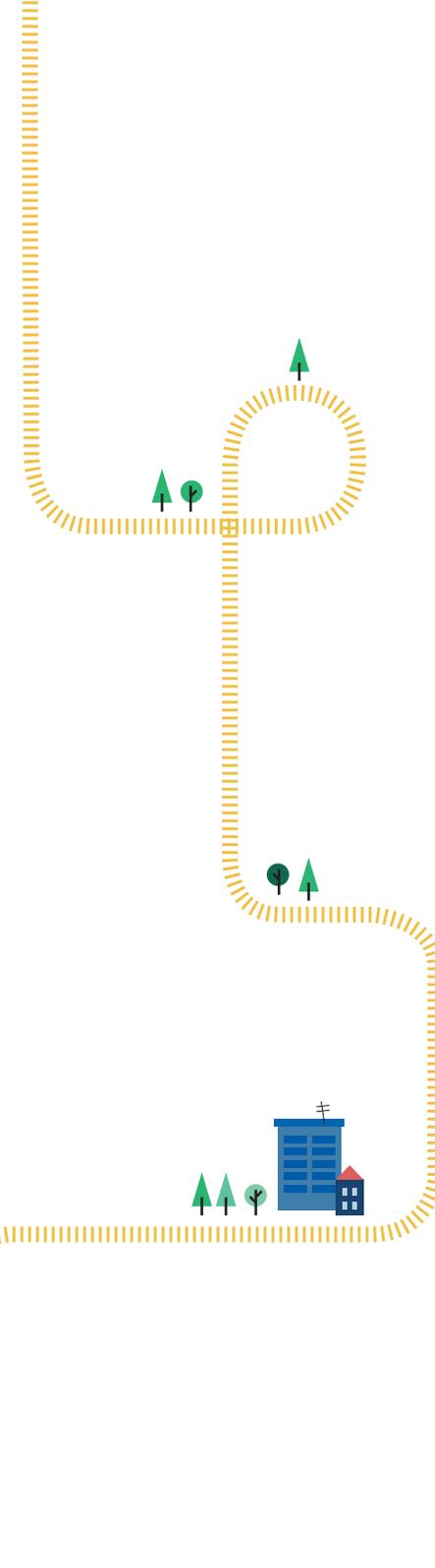
Nuestro programa de intervención territorial busca regularizar la situación de diversos terrenos de Grupo EFE que han sido ocupados de manera irregular, así como generar las medidas necesarias para resguardarlos y prevenir su mal uso. En el caso de terrenos que ya han sido ocupados, establecemos diversos mecanismos de trabajo con las comunidades, las autoridades locales y el Servicio de Vivienda y Urbanismo, para la búsqueda de alternativas

Santiago -Batuco, en la región Metropolitana. Asimismo, se sumó a nuestra gestión el proyecto Tren de Pasajeros Quillota-La Calera (extensión de la red de Metro Valparaíso). Por otra parte, mantuvimos las acciones de relacionamiento con la comunidad de los proyectos de reconstrucción de los puentes Toltén y Cautín, y de construcción del nuevo puente ferroviario sobre el río Biobío.

de erradicación que permitan recuperar terrenos que forman parte del patrimonio de EFE. Con este objetivo, apoyamos a las comunidades a través de la asesoría técnica en soluciones habitacionales, labor que realizamos en coordinación con las instituciones que tiene a cargo estos temas.

GESTIÓN DEL VÍNCULO EN NUESTRAS OPERACIONES

Tal como establece nuestra Política de Relacionamiento con la Comunidad, la Matriz Corporativa y empresas filiales desarrollan actividades con las comunidades del área de influencia de sus operaciones y activos. De esta forma, durante 2018 realizamos acciones relacionadas con los ámbitos de seguridad, mitigación de impactos socioambientales, rescate de la identidad local y promoción de las economías locales; y la celebración de fechas simbólicas para las comunidades.



RELACIONAMIENTO COMUNITARIO DE LOS NUEVOS PROYECTOS

Tren de Pasajeros Alameda Melipilla:

- ▶ El proyecto Tren de Pasajeros Alameda Melipilla se encuentra en etapa de Evaluación Ambiental. Como parte de este proceso, trabajamos para dar respuesta al segundo Informe Consolidado de Aclaraciones, Rectificaciones o Ampliaciones (ICSARA) remitido por el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), cuyas 479 consultas fueron respondidas en octubre de 2018. En noviembre, la autoridad ambiental emitió un tercer ICSARA complementario, con 137 consultas, que nuestra empresa espera responder en abril de 2019.
- ▶ En el contexto de la Consulta Indígena iniciada a petición de la Asociación Mapu Rayen -ante eventuales impactos del proyecto Alameda Melipilla por ruidos y vibraciones en el sector ceremonial que se ubica en la comuna de Padre Hurtado- se efectuó un proceso de diálogo liderado por el SEA, que incluyó el desarrollo de diversos estudios y nos permitió llegar a acuerdos. Entre las medidas de mitigación acordadas se encuentra la habilitación de una pantalla acústica y la construcción de un muro verde en el límite de la faja vía.

Tren de Pasajeros Santiago-Batuco:

- ▶ El proyecto Tren de Pasajeros Santiago-Batuco también se encuentra en etapa de Evaluación Ambiental. En este contexto, entre enero y marzo de 2018 fuimos convocados por el SEA a realizar el Proceso de Participación Ciudadana Formal, que consideró actividades en las comunas de Santiago, Quinta Normal, Renca, Quilicura y Lampa, con la participación de 441 personas.
- ▶ En marzo del 2018, recibimos el primer ICSARA del proyecto, con 513 consultas de los servicios y organismos públicos, y un anexo de Participación Ciudadana con 76 consultas de la comunidad. Nuestra empresa espera ingresar la respectiva Adenda con las respuestas a estas consultas en julio de 2019.

Tren de Pasajeros Quillota-La Calera:

- ▶ Durante el 2018 nuestra empresa realizó el proceso de licitación para el estudio de ingeniería básica del proyecto de extensión de la red de Metro Valparaíso entre Quillota y La Calera. En este contexto, desarrollamos el diagnóstico social del territorio y la planificación para iniciar la etapa de participación voluntaria, en paralelo al próximo desarrollo de las ingenierías.

Otros proyectos:

- ▶ El equipo de comunidades de nuestra filial Tren Central mantiene un vínculo permanente con las comunidades del área de influencia de los 8 proyectos de desnivelación de cruces en el trazado que comprende las comunas de Buin, Paine, Codegua, San Francisco de Mostazal, Graneros y Rancagua.
- ▶ Nuestro proyecto de reconstrucción del puente ferroviario Toltén implicó un permanente trabajo comunitario cuyas acciones fueron realizadas en coordinación con el Municipio de Pitrufquén.
- ▶ El proyecto Puente Biobío, actualmente en Etapa de prefactibilidad, implicó la realización de diversas acciones de relacionamiento vinculadas a su ingreso al Sistema de Evaluación Ambiental que se espera concretar durante 2019.
- ▶ El proyecto de reconstrucción del Puente Cautín requirió de un importante esfuerzo en el ámbito del diálogo con comunidades, con el objetivo de avanzar en una solución concreta y realista para el rescate del valor patrimonial de esta infraestructura. Si bien el colapso de su estructura ha generado diversas restricciones en este campo, nuestra empresa desarrolló una propuesta que permitirá mantener su valor histórico a partir del rescate de parte de su superestructura.



GESTIÓN DEL VÍNCULO EN NUESTRAS OPERACIONES

Cada una de nuestras filiales realiza un trabajo activo de relacionamiento con la comunidad, siempre bajo los lineamientos establecidos por la Política de Relacionamiento Comunitario de Grupo EFE. Como parte de esta labor se llevan a cabo diversas acciones en las siguientes temáticas:

- ▶ Gestión de impactos vinculados a las operaciones.
- ▶ Visitas informativas sobre la operación de la empresa.
- ▶ Cultura y conmemoración de festividades relevantes.
- ▶ Fomento del emprendimiento.
- ▶ Traslado de pasajeros con motivo de actividades particulares.
- ▶ Promoción de la seguridad y el autocuidado.

En relación con los impactos, la operación ferroviaria implica el movimiento de vehículos de gran volumen. Esto último, sumado a los procesos de concentración poblacional

en centros urbanos y sectores donde históricamente se han emplazado líneas férreas o el desarrollo de nuevos proyectos, puede generar impactos por ruidos o vibraciones en sectores aledaños a la faja vía.

En este contexto, efectuamos una activa labor para gestionar eventuales impactos de nuestros proyectos, con especial énfasis en las etapas de participación ciudadana voluntaria -prevista como política de la empresa- y formal, como parte del proceso de evaluación de impacto ambiental que prevé la legislación. Ejemplos de estas iniciativas son:

- ▶ El acuerdo alcanzado durante 2018 con la asociación mapuche Mapu Rayen en el contexto de la consulta indígena desarrollada a propósito del proyecto de Tren de Pasajeros Alameda - Melipilla.
- ▶ Obras del Parque Villa El Tepual, de la comuna de El Bosque. A partir del diálogo entre nuestra empresa, la Municipalidad de El Bosque y los propios vecinos, construimos un muro verde acústico de 500 metros, como medida de mitigación y mejoramiento del entorno del recinto Estación Lo Blanco, en el contexto de la implementación de los servicios Metrotren Nos y Metrotren Rancagua.

SOLUCIONES A TOMAS IRREGULARES EN TERRENO EFE

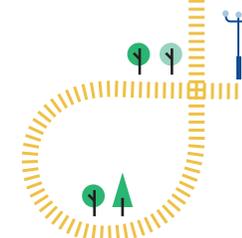
- ▶ Realizamos 19 mesas de trabajo con comunidades, con la participación de 450 familias.
- ▶ Realizamos 50 visitas a ocupaciones irregulares en terrenos de la empresa.
- ▶ Contribuimos a la gestión y cierre de 6 campamentos a lo largo del país, siendo erradicadas 200 familias.
- ▶ Realizamos 11 mesas de trabajo con Municipios para abordar los temas de erradicación.
- ▶ Realizamos 7 reuniones con SERVIU regionales, para abordar las soluciones de las familias con carencia habitacional y evaluar alternativas.

- ▶ Mantener nuestro compromiso de participación comunitaria en todo el ciclo de vida de los proyectos de desarrollo.
- ▶ Potenciar el vínculo comunitario en cada una de las operaciones de nuestras filiales, estableciendo metas anuales de acciones a desarrollar, adecuadas a la realidad de cada filial.
- ▶ Promover soluciones efectivas de las tomas irregulares en terrenos de Grupo EFE, promoviendo el apoyo en búsqueda de soluciones habitacionales para las familias que ahí residen.



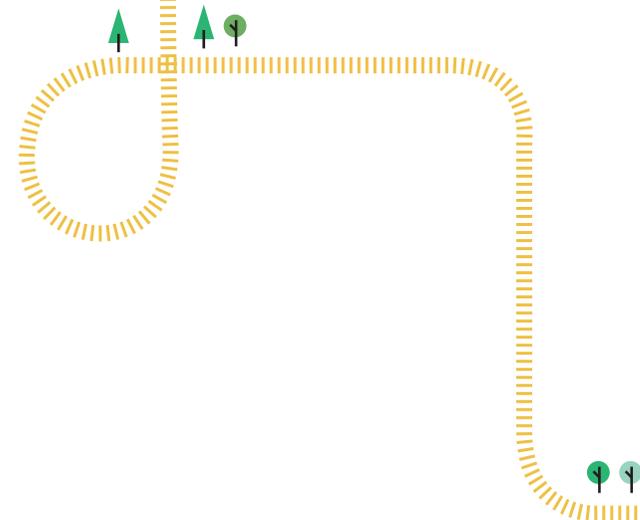
CANALES DE COMUNICACIÓN GRUPO EFE

TIPO		EN QUÉ CONSISTE
GENERALES	Reunión con autoridades	Instancias entre la empresa y las autoridades locales, con el objetivo de presentar nuevos proyectos y/o dialogar sobre temáticas de interés común. Ejemplo de estas instancias son: reuniones con Alcaldes, presentaciones al Consejo Municipal o Consejo de la Sociedad Civil, entre otras.
	Mesas Técnicas	Encuentros en los que participa Grupo EFE y los municipios u otras instituciones del Estado, con el objetivo de revisar aspectos técnicos de los proyectos o iniciativas conjuntas.
	Reuniones con grupos específicos	Instancias de diálogo con organizaciones sociales (funcionales y territoriales), con el objetivo de llegar a acuerdo sobre temáticas de interés común.
	Puerta a puerta	Visitas personalizadas, en la cual recorremos las viviendas de un sector entregando información relevante para los vecinos.
ESPECÍFICOS PARA PARTICIPACIÓN TEMPRANA	Casa Abierta	Jornadas de exposición y respuestas a consultas respecto de las principales características del proyecto y sus efectos.
	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.
	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 periodos de construcción y operación, comprendiendo los usos que ellos hacen del territorio.
OTROS	Contacto directo	Comunicación directa a través de la entrega de los datos de contacto de los responsables de nuestros proyectos y operaciones.
	Redes Sociales	Comunicación de información relevante de nuestros proyectos y operaciones. Recepción de consultas e inquietudes.
	Radios locales	Difusión de información.



ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORMAL TREN SANTIAGO-BATUCO

Comuna	Fechas	Actividad	Nº de participantes
Quinta Normal	02/02/2018	Taller de diálogo ciudadanía	25
	13/02/2018	Taller de Diálogo Ciudadanía, Plaza Lucas Sierra	30
	16/03/2018	Puerta a Puerta Quinta Normal	20
Renca	25/01/2018	Taller de diálogo ciudadanía, Huamachuco 3	60
	01/02/2018	Reunión Huamachuco 3, paso desnivelado Puerto Montt	12
	22/02/2018	Taller de diálogo ciudadanía, Villa Caupolicán	20
Quilicura	23/01/2018	Taller de diálogo ciudadanía	30
	15/02/2018	Taller de diálogo ciudadanía	20
	01/03/2018	Taller de diálogo ciudadanía, Alcalde Guzmán	18
Lampa	31/01/2018	Taller de diálogo ciudadanía Estación Colina	100
	26/02/2018	Actividad puerta a puerta Cacique Colin	10
	28/02/2018	Taller de diálogo ciudadanía, Batuco	45
	06/03/2018	Taller de diálogo ciudadanía, Valle Grande	60
	08/03/2018	Reunión Cacique Colin	11
TOTAL			441





INICIATIVAS DE FILIALES: GESTIÓN DEL VÍNCULO EN LAS OPERACIONES



METRO VALPARAÍSO:

En el marco del 7º Festival Internacional de Cine Ojo de Pescado, nuestra filial habilitó un tren especial que trasladó a más de 100 niños y niñas de establecimientos educacionales de Limache, Villa Alemana y Quilpué, hasta la función de cine del certamen. Este viaje se

realizó con el objetivo de acercar la cultura a los niños y niñas de la región. Otras iniciativas realizadas el 2018 fueron:

- ▶ Celebración del día del libro en coordinación con el Municipio de Quilpué y Valparaíso en 100 palabras.
- ▶ Punto de vacunación para campaña contra la influenza, en alianza con el Hospital Santo Tomás.

- ▶ Presentación a agrupaciones de personas en situación de discapacidad, del anteproyecto de intervención para accesibilidad universal de las estaciones Quilpué y Villa Alemana.



FCALP:

Nuestra filial Ferrocarril Arica La Paz realizó un viaje turístico por el Valle de Lluta con un grupo de niños de la Fundación Teletón. El viaje finalizó en la estación Poconchile, donde fueron recibidos con folklor y bailes. Otras iniciativas realizadas el 2018 fueron:

- ▶ Transporte de 20 estudiantes bolivianos al interior del Puerto de Arica, con el objetivo de presentarles las operaciones logísticas y la cadena de comercio exterior en la región.
- ▶ Viaje en Tren Turístico desde Arica a Poconchile de 136 niños premiados por el Proyecto Explora de la Universidad de Tarapacá, el cual consiste en el reconocimiento de la fauna marina.

- ▶ Creación de Feria Artesanal en conjunto con los Pobladores del Valle de Lluta, Municipalidad de Arica y SERNATUR. El proyecto invita a los pobladores del Valle a exponer sus artesanías y ofrecerlas a los turistas en la estación Poconchile.



FESUR:

Nuestra filial Ferrocarriles del Sur desarrolló un viaje demostrativo y visita a las instalaciones de la empresa con la Junta de Vecinos 35 del sector Diagonal Biobío de San Pedro de La Paz. La visita consistió en una explicación de la coordinación y funcionamiento que requieren los servicios de Biotren y Corto Laja.



TREN CENTRAL:

Nuestra filial llevó a cabo reuniones de trabajo con las comunidades del área de influencia de sus operaciones, con el objetivo de responder a solicitudes de la comunidad y prevenir posibles controversias. De esta manera se realizaron aproximadamente 24 mesas de trabajo con la comunidad.



A large, stylized number '6.' is formed by a series of small, light-colored dots. The '6' is on the left, and the period is on the right. The dots are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some dots appearing to trail off to the left and right.

6.

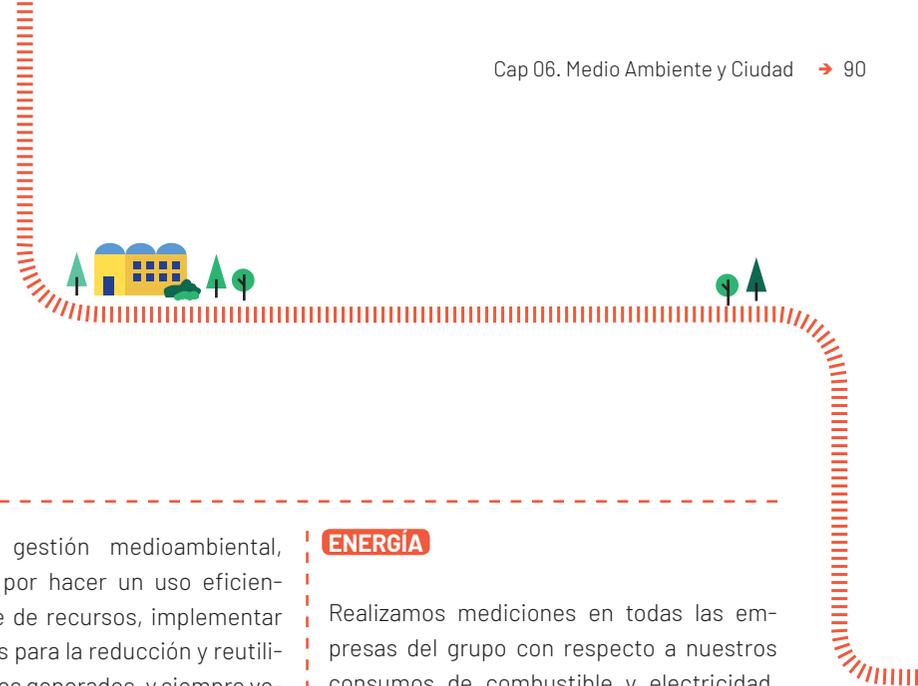
**MEDIOAMBIENTE
Y CIUDAD**

Este pilar refleja nuestro compromiso y aporte como modo de transporte en el cuidado y la protección de nuestro medioambiente, haciendo un uso responsable de nuestros recursos y operaciones.

6.1 GESTIÓN MEDIO – AMBIENTAL

POR QUÉ ES UN TEMA RELEVANTE

En Grupo EFE, potenciamos la contribución del modo ferroviario al medioambiente y al desarrollo de ciudad. El tren es un transporte amigable con el medioambiente, ya que impacta positivamente en la descongestión de transporte de las localidades donde operamos. Un tren de pasajeros equivale aproximadamente al funcionamiento de 12 buses, y un tren de carga a 68 camiones. A pesar de ello, como toda industria debemos preocuparnos por los impactos al entorno propios de nuestro negocio, y desarrollar planes de acción asociados a mitigarlos, reducirlos y minimizarlos.



CÓMO SE GESTIONA

MARCO INSTITUCIONAL

La Gerencia de Normas, Fiscalización y Medio Ambiente se encarga de liderar y controlar la correcta aplicación de la Política de Seguridad, Salud laboral y Medio ambiente de Grupo EFE. A través de esta política, hacemos público nuestro compromiso de “cuidar el medioambiente, identificando las potenciales fuentes de contaminación y otros factores causales de impactos ambientales, estableciendo medidas de control en los proyectos y operaciones ferroviarias sobre la infraestructura EFE”.

Los equipos de operaciones de filiales trabajan a diario para alcanzar los mejores

GESTIÓN DE RESIDUOS

Cumplimos con la normativa vigente sobre la gestión responsable y disposición final de nuestros residuos peligrosos. En cuanto a los residuos no peligrosos, evaluamos alternativas para su reciclaje y reutilización.

estándares de gestión medioambiental, preocupándose por hacer un uso eficiente y responsable de recursos, implementar buenas prácticas para la reducción y reutilización de residuos generados, y siempre velar por un correcto cumplimiento normativo.

Asimismo, la nueva Gerencia de Control de Gestión, creada en 2018, cumple con el rol de elaborar y hacer seguimiento de los objetivos y KPIs de nuestro Plan Estratégico. En cada una de las filiales este rol recae en diversas áreas, pero son los gerentes y encargados de control de gestión de cada filial, quienes hacen llegar esta información a la Matriz.

Además, contamos con iniciativas destinadas a brindar una adecuada disposición de residuos domésticos de nuestros clientes, como las máquinas de reciclaje de botellas plásticas y latas instaladas en las operaciones de nuestra filial Metro Valparaíso.

ENERGÍA

Realizamos mediciones en todas las empresas del grupo con respecto a nuestros consumos de combustible y electricidad, y fomentamos la introducción de energías renovables y de bajo consumo. Implementamos acciones de eficiencia y reducción, tanto en la infraestructura de las operaciones, como en el funcionamiento de nuestros trenes de pasajeros.

En 2017 contratamos a una consultora externa especializada en eficiencia energética, quienes elaboraron un diagnóstico para establecer el camino que debemos llevar para establecer un Sistema de Gestión Energética (SGE). Durante 2018 aplicamos el plan de acción propuesto, lo que derivó en una reestructuración de nuestro Comité de Eficiencia Energética, quienes serán los encargados de implementar el SGE en Grupo EFE.



ENERGÍA

- ▶ Durante 2018, se logró establecer una nueva gobernanza en el Comité de sostenibilidad, el cual hoy tiene como objetivo formalizar una implementación del SGE.
- ▶ En 2018 nuestro consumo total de energía eléctrica (doméstica y de tracción) fue de 55.314 MWh.
- ▶ El consumo total de petróleo, ocupado principalmente por servicios que operan con locomotoras diesel, fue de 411 mil litros.

GESTIÓN DE RESIDUOS

- ▶ El total de residuos peligrosos registrados por todas las empresas del grupo fue de 45,5 toneladas.
- ▶ El total de residuos industriales no peligrosos registrados por todas las empresas del grupo fue de 42.880,38 toneladas.
- ▶ El total de residuos domiciliarios registrados por todas las empresas del grupo fue de 43,5 toneladas.
- ▶ Las máquinas de reciclaje instaladas por nuestra filial Metro Valparaíso recibieron más de 7,1 toneladas de residuos que, en vez de ser dispuestos a un vertedero, son procesados para servir de materia prima de otros productos.

ENERGÍA

- ▶ Ampliar la cobertura de nuestras mediciones a todas las infraestructuras y operaciones significativas de Grupo EFE.
- ▶ Reducir consumos de electricidad.
- ▶ Alcanzar un abastecimiento de energía limpio, que nos permita disminuir nuestras emisiones de CO2 indirectas

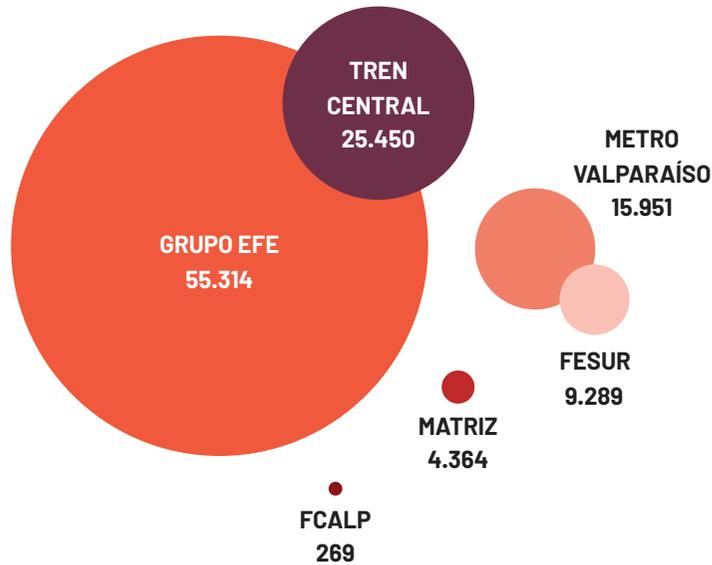
GESTIÓN DE RESIDUOS

- ▶ Contar con un registro homologable de todas las empresas en categorías de residuos no peligrosos y gestión de disposición final.
- ▶ Generar planes de acción para la reducción de residuos peligrosos y no peligrosos, a través de su minimización y/o reutilización.



ENERGÍA

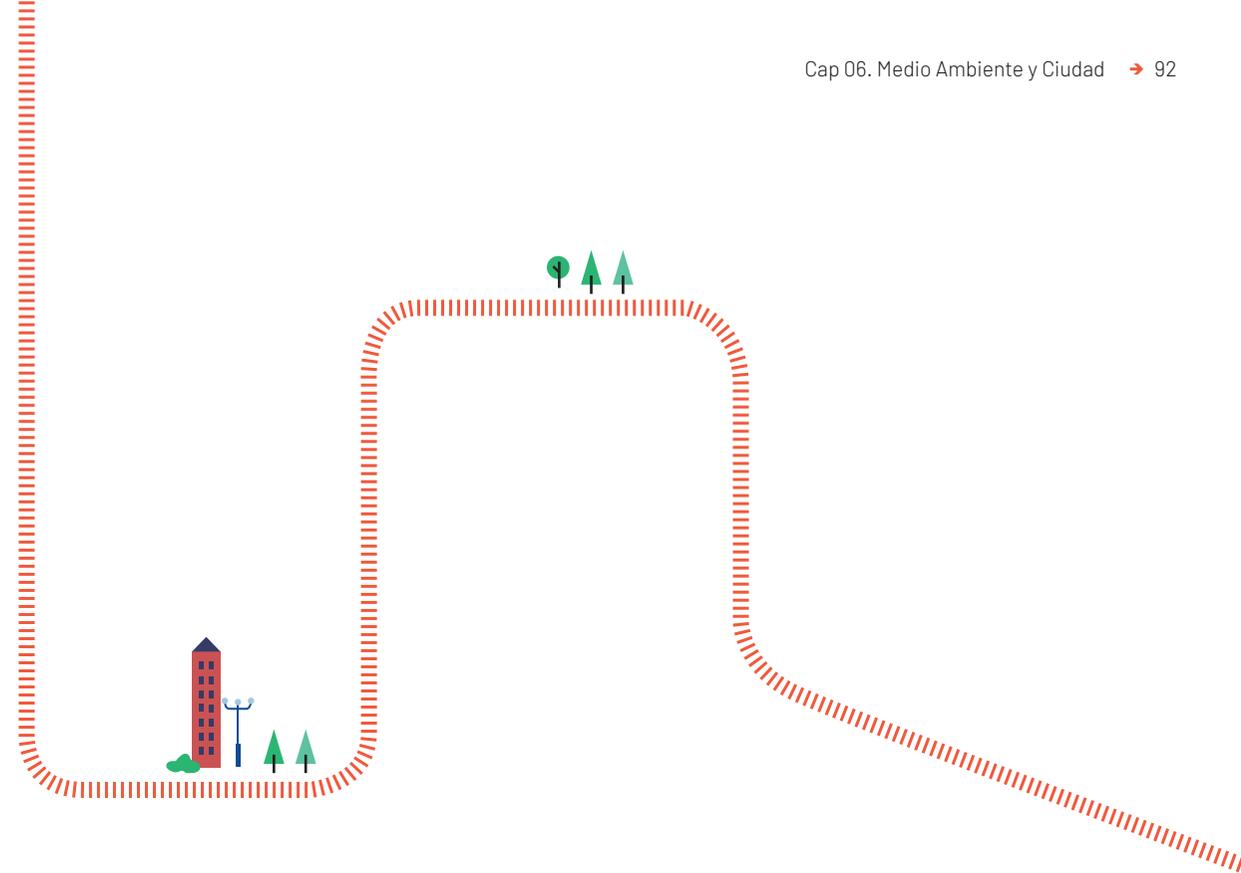
ENERGÍA ELÉCTRICA 2018 CONSUMO (MWh)



Nuestra filial FCALP implementó un sistema de iluminación con bajo consumo eléctrico (LED) en su taller de locomotoras y patio de maniobras de Maestranza Chinchorro, acción que aportó a una reducción del consumo de electricidad doméstica de 3.27 MWh.

Nuestra filial Fesur efectuó un cambio en las maniobras de su servicio Biotren, que ahorra 2 servicios diarios de posicionamiento (trayecto Omer Huet-Coronel). En cuanto a sus estaciones y edificios, realizaron el reemplazo de luminarias regulares a LED.

La Gerencia de Mantenimiento y Proyectos de nuestra filial Tren Central ha realizado un importante recambio en la iluminación de las Estaciones, disminuyendo el consumo de energía y aumentando su capacidad de iluminación. Gracias a esta iniciativa, el 98% de las oficinas ya cuentan con iluminación de menor consumo energético. En la Estación Alameda, comparando los registros de consumo eléctrico entre 2016 y 2018, se disminuyó en un 28%, con un aumento en la cantidad de iluminación entre un 60 y 70 por ciento.




Consumo de Petróleo (Trenes)	Metro Valparaíso	Tren Central	Ferrocarriles del Sur	Matriz	Total
Litros (miles)	5,19	60,00	229,17	107,29	410,94

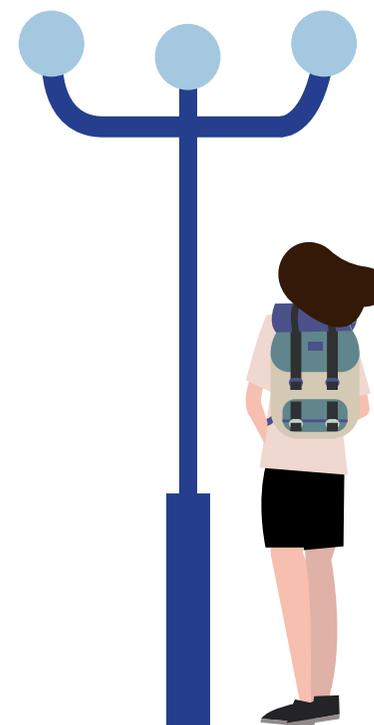
El consumo de petróleo es elevado en Tren Central como en FESUR dado que ambas empresas operan servicios con locomotoras diesel, tanto el servicio Talca Constitución, como el servicio Corto El Laja. Asi-

mismo, el consumo de EFE Matriz se explica por el uso de camionetas de la empresa, las cuales se operan a través de leasing operativo, que son 70 en total.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Tipo de Residuos	Generador	Disposición Final en Relleno Autorizado (Ton)	Reciclaje (Ton)	Total (Ton)
Residuos Peligrosos (Ton)	Proyectos	29,3	0	29,3
	Mantenición	8,6	0	8,6
	MSE	2,8	1,3	4,1
	Remediación Ambiental	3,5	0	3,5
	Total (Ton)	44,2	1,3 (Baterías de Plomo)	45,5
Residuos Industriales No Peligrosos (Ton)	Proyectos	39.097,8	0	39.097,8
	Mantenición	21,54	19,62	41,16
	Remediación Ambiental	3.741,22	0	3.741,22
	Total (Ton)	42.860,76	19,62 (Viruta Metálica)	42.880,38
Residuos Domiciliarios (Ton)	Remediación Ambiental	43,5	0	43,5
	Total (Ton)	43,5	0	43,5

(Tabla correspondiente a los residuos generados asociados a proyectos y contratos en que Matriz de EFE es titular).





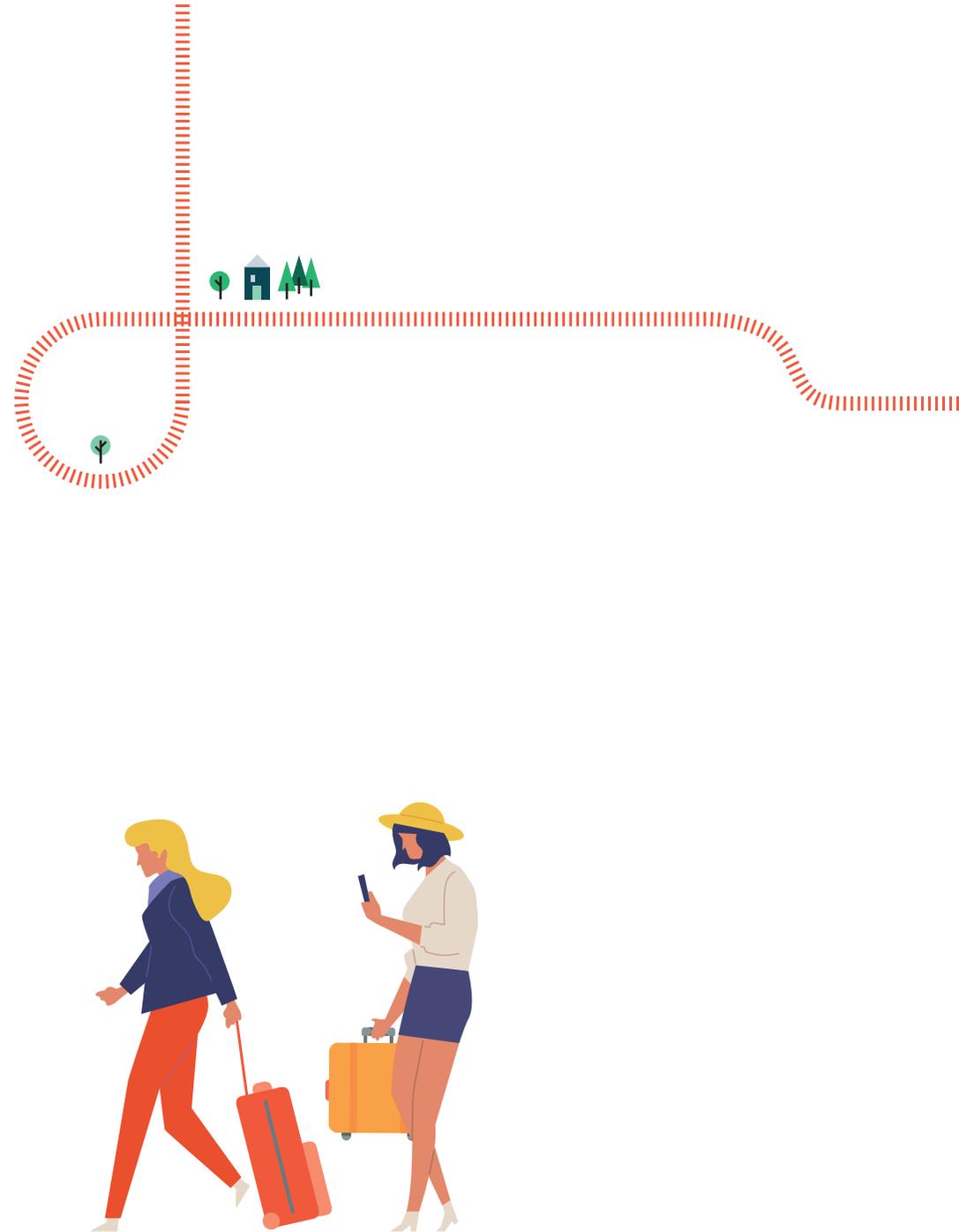
PROGRAMA MEDIOAMBIENTE FESUR 2018

Con una inversión total de \$ 3.361.666, nuestra filial Ferrocarriles del Sur implementó un plan de acciones dirigidas a optimizar sus procesos y procedimientos de manejo, almacenamiento y disposición final de residuos.

- ▶ Disminución de los volúmenes de residuos peligrosos destinados a vertedero de 2,61 toneladas a 578 kg.
- ▶ Eliminación de las baterías de trenes en los talleres de mantención y Estación Arenal, por método de reciclaje, con un total de 9,2 toneladas.
- ▶ Instalación de señalética en bodega de acuerdo a las normativas de manejo Residuos Peligrosos, Manejo Combustibles Líquidos y Almacenamiento de sustancias peligrosas
- ▶ Disposición final de residuos peligrosos de acuerdo a ley DS 148 (4 transportes en el año)
- ▶ Revisión y actualización de procedimientos de trabajo:
 - ▶ Matriz de aspectos ambientales
 - ▶ Manejo de residuos peligrosos
 - ▶ Manejo de productos peligrosos
 - ▶ Manejo de combustibles líquidos

MÁQUINAS DE RECICLAJE DE METRO VALPARAÍSO

10 estaciones de la filial cuentan con máquinas inteligentes para la recolección de botellas plásticas y latas, que otorgan beneficios a sus usuarios para la utilización de las tarjetas Metroval. Desde que este sistema se puso en marcha, son más de 5.000 las personas inscritas en la aplicación ViveEko y ya se han recibido más de 270.000 envases (equivalente a 7,1 toneladas de residuos). Esta innovadora iniciativa fue premiada en los premios "Avonni Campomar 2018", instancia que busca identificar, difundir y promover la innovación a nivel país, reconociendo proyectos de alto impacto que sirvan de ejemplo y estímulo para la sociedad. Este premio fue otorgado a Metro Valparaíso en octubre de 2018, en presencia de los ministros de Economía, Minería, Energía y Cultura, además se contó con la presencia del Subsecretario de Desarrollo Social y representantes del mundo empresarial.





7

ANEXOS

7.1 Grupo EFE

7.2 Tablas trazabilidad

7.3 Tabla de indicadores

7.1 GRUPO EFE

Grupo EFE es la empresa pública con más tradición del país. Desde nuestros inicios, hace 135 años, nos trazamos la misión de ser un aporte para Chile, integrándonos como una alternativa eficiente en el sector de transporte. Hoy estamos presentes en la Región de Arica y Parinacota y desde la Región de Valparaíso hasta Puerto Montt con un estándar apunta a entregar la mejor experiencia de servicio para articular solucio-

nes que contribuyen de manera sostenible al desarrollo social y económico de Chile.

Nuestro grupo está compuesto por ocho empresas (EFE y siete filiales), dos de ellas sin operaciones en 2018. Adicionalmente participamos en tres coligadas: Inmobiliaria Paseo Estación S.A; Desarrollo Inmobiliario San Bernardo S.A; Empresa de Transporte Suburbanos de Pasajeros S.A.



GOBERNANZA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

DIRECTORIOS

La Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado (EFE) determina cómo se constituye nuestro Directorio, sus derechos y obligaciones, y la designación de las facultades de la Gerencia General. Cada una de nuestras filiales cuenta con su propio Directorio, el que es designado por la Junta Ordinaria de Accionistas y apoyado en la gestión por un Gerente General y su respectivo equipo.

Los integrantes de los directorios no ocupan cargos ejecutivos en nuestra organización. La responsabilidad en la ejecución se delega en el Gerente General de cada empresa y en el grupo de personas que éstos eligen para ocupar funciones vinculadas al desempeño social, ambiental y económico de las empresas.

REMUNERACIONES

Las remuneraciones de los directorios y de la Administración se calculan en base a las directrices entregadas por el Sistema de Empresas Públicas (SEP). Cumpliendo con nuestro compromiso de transparencia, esta información es de acceso público y puede ser consultada en la página web de Grupo EFE ⁽²⁾.

COMITÉS

Tanto en EFE Matriz como en Tren Central, Metro Valparaíso, Ferrocarriles del Sur y Ferrocarril Arica-La Paz, funcionan los comités de Riesgos y de Auditoría. Siguiendo las directrices del Código SEP, los directorios deben ser exigentes "(...) en cuanto a la labor del Comité para que en caso de que éste no opere conforme a su deber de control exigente, pueda arbitrar las medidas necesarias para que ello así ocurra" ⁽¹⁾.

Contamos además con un Comité Estratégico de Sostenibilidad, que funciona de forma transversal en Grupo EFE, integrado por los principales líderes del grupo y un miembro del Directorio de EFE.

1. Fuente: <http://www.sepchile.cl/fileadmin/ArchivosPortal/CodigoSep/GobiernoCorporativo/1...DirectorioysuPresidente.pdf>

2. <http://www.efe.cl/empresa/transparencia-activa/remuneraciones-del-directorio-y-la-administracion>

CONFLICTOS DE INTERÉS

Nuestro Código de Conducta incluye orientación sobre qué hacer en caso de presentarse un conflicto de interés real o potencial y cómo actuar en caso que no pueda ser resuelto. Es una guía de comportamientos esperados de todos los referentes de la empresa, esto es, sus directores, ejecutivos, trabajadores de todos los niveles y áreas, clientes, contratistas, proveedores y todos los organismos con los que nos relacionamos.

INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

Entre las empresas del grupo tenemos relación con tres organizaciones del transporte: Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF), Asociación Internacional de Transporte Público (UITP por sus siglas en inglés), y Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS).

Desde marzo de 2016 a la fecha, EFE mantiene representación en el Comité Técnico de Puentes constituido por la Asociación Chilena de Carreteras y Transporte (ACCT), junto con la participación de representantes del sector público, académico y privado, y cuyo objetivo general es desarrollar un contenido temático en aspectos prioritarios del ámbito de los puentes urbanos e interurbanos para Chile.



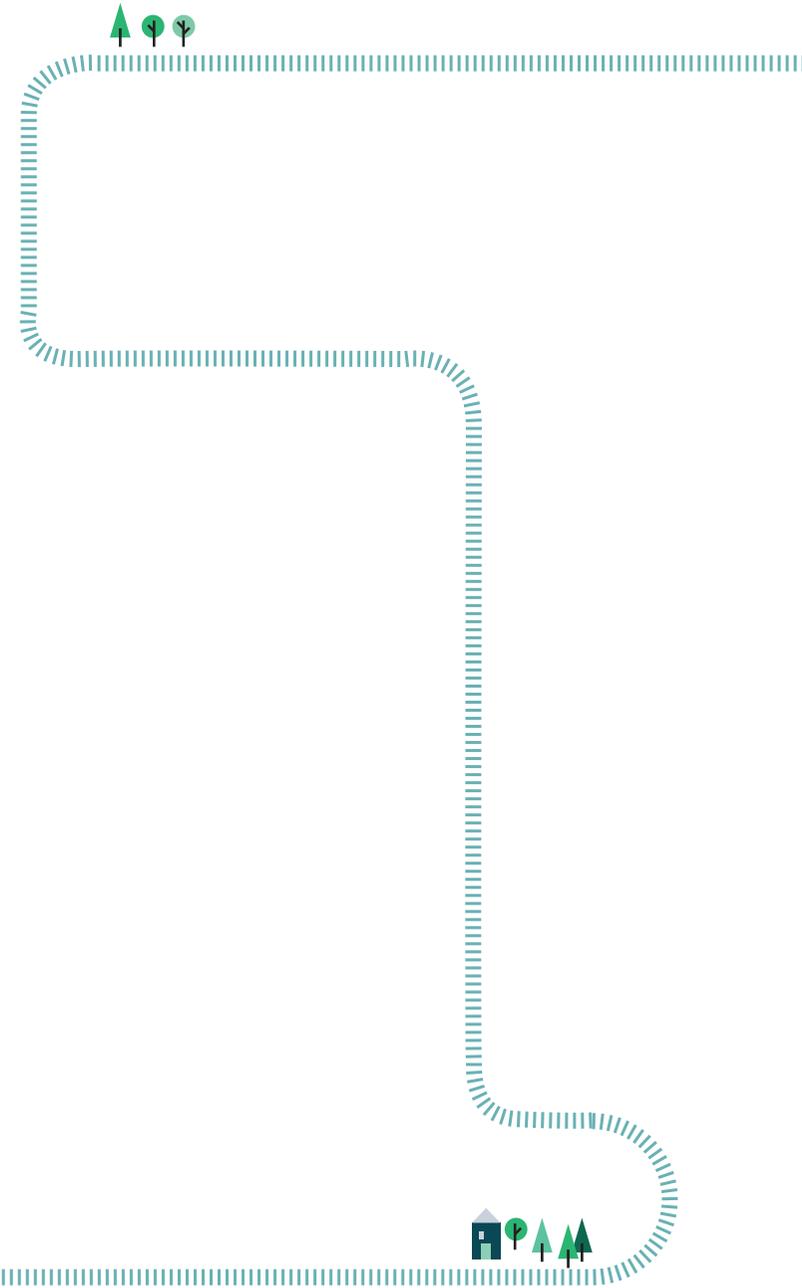
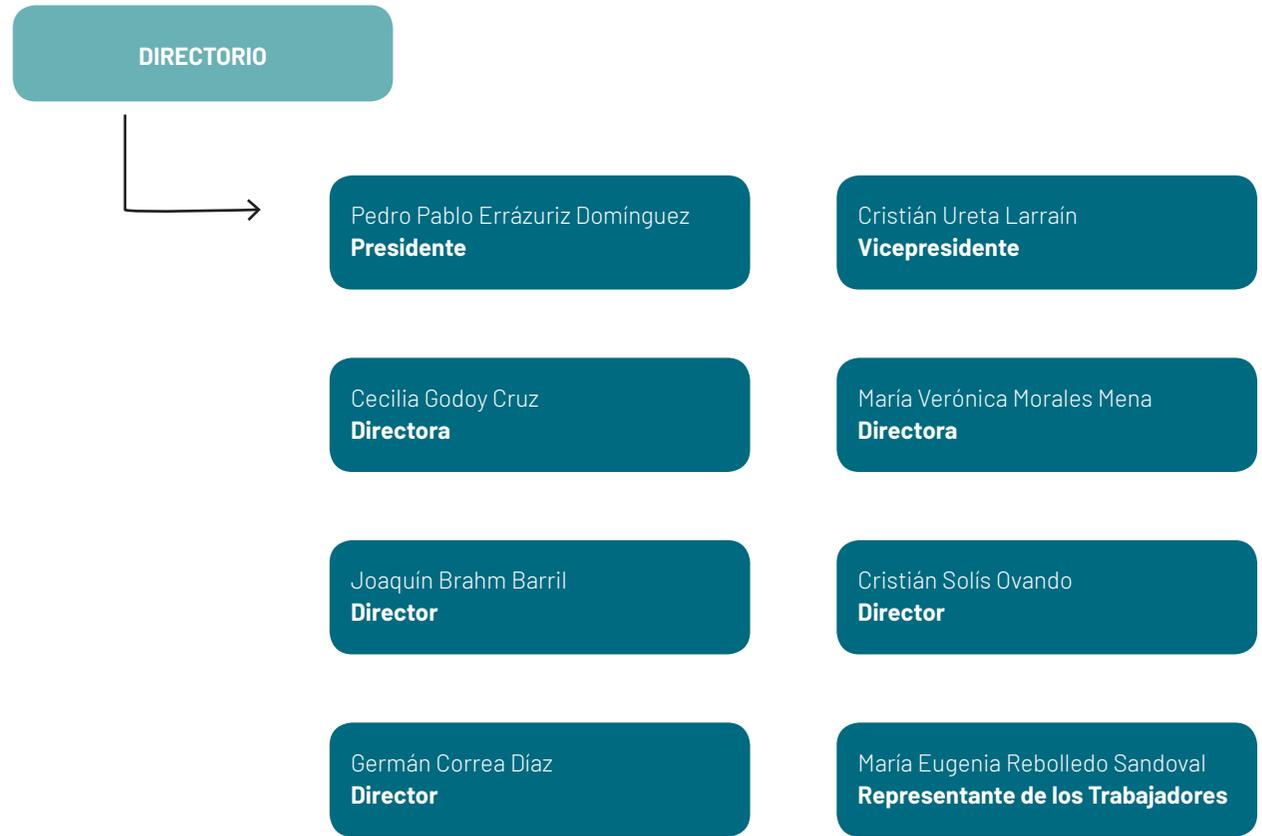
ALAF	UITP	ALAMYS
Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles	Asociación Internacional de Transporte Público	Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos

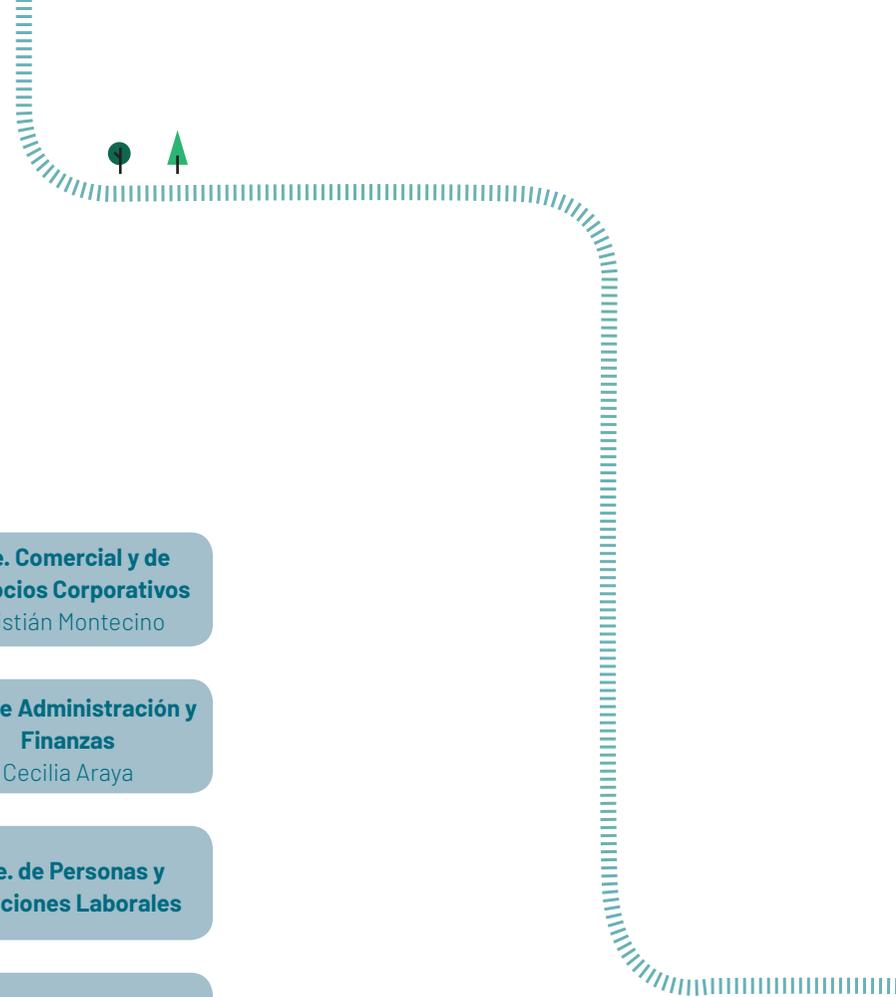
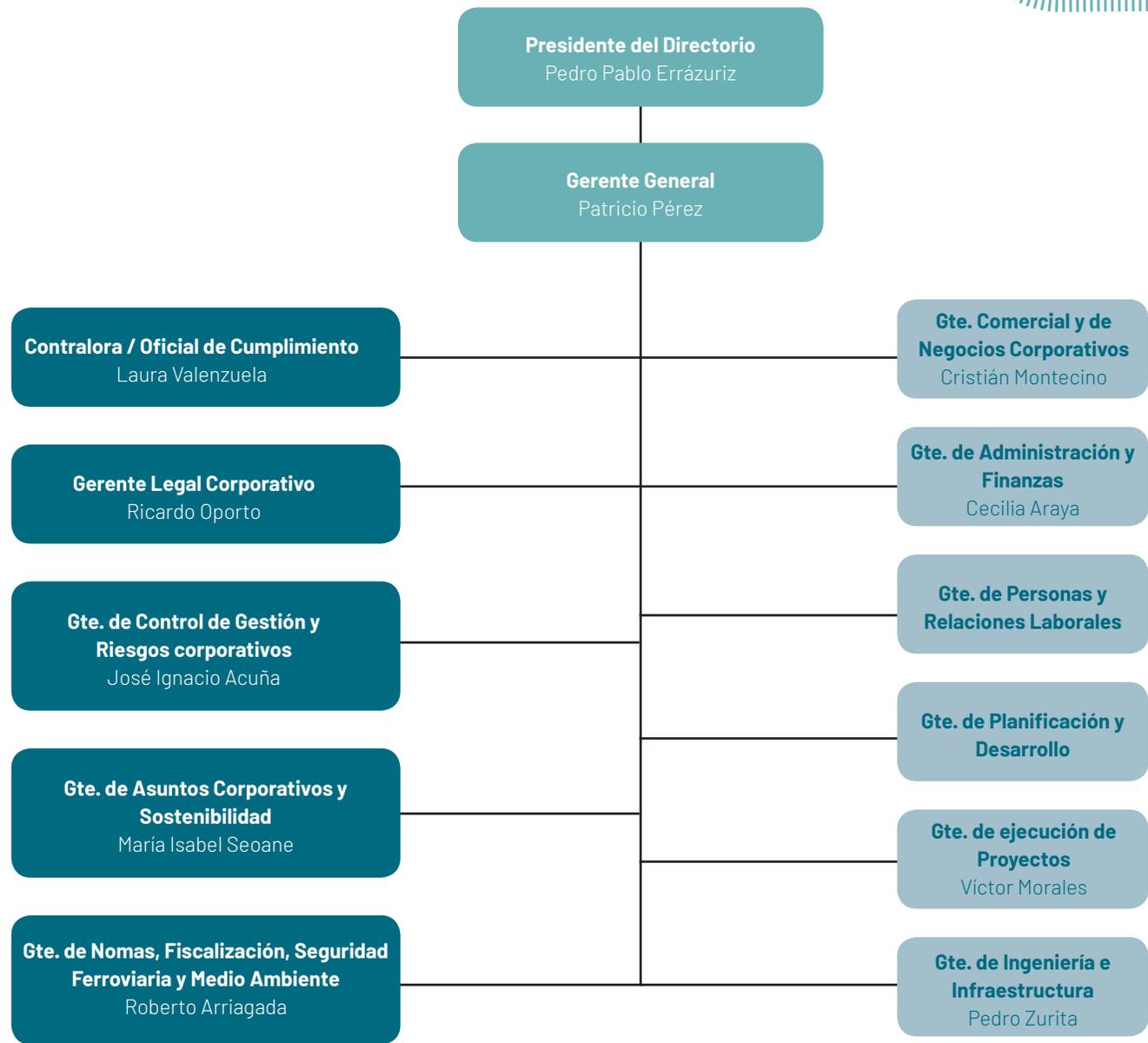
EFE

Nuestra Matriz Corporativa tiene el rol de mandar a las filiales para el mantenimiento de la infraestructura, explotación de la operación comercial de pasajeros y administración de inmuebles.

2
trenes
turísticos

441
colaboradores





TREN CENTRAL

Tren Central se enfoca en establecer y desarrollar servicios de transporte de pasajeros por medio de vías férreas. Está a cargo de mantener en operación las vías de la zona Centro Sur de Chile y la gestión del tráfico entre Ventanas y Chillán, lo que también incluye los Ramales de Llay Llay - Río Blanco,

Santiago - San Antonio, Paine - Talagante y Talca - Constitución. Junto con esto, ofrece los servicios de trenes de cercanía Metro-tren Nos, Metrotren Rancagua y Buscarril Talca-Constitución. Finalmente, cuenta con los recorridos Santiago - Chillán y Santiago - Temuco (en fechas especiales).

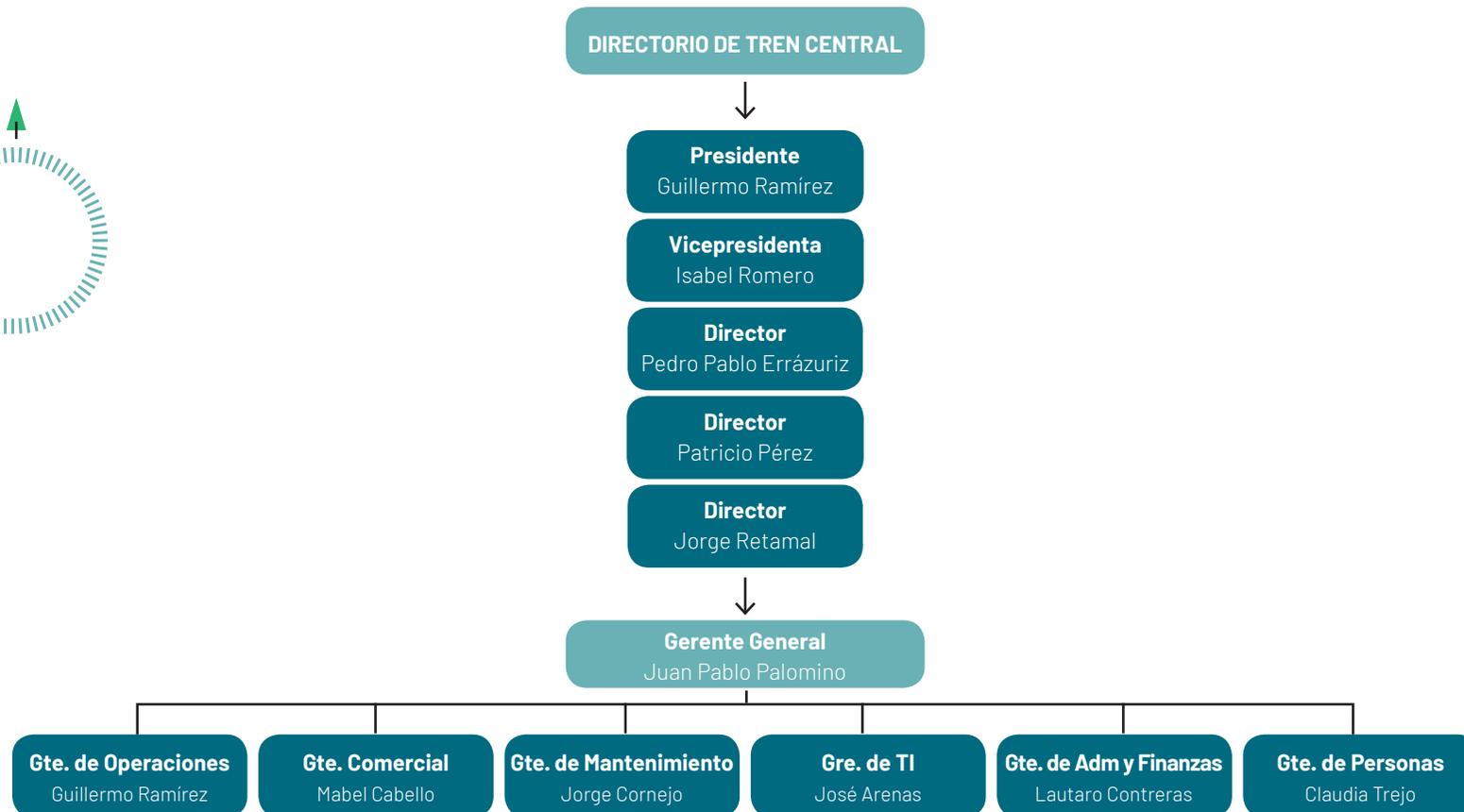
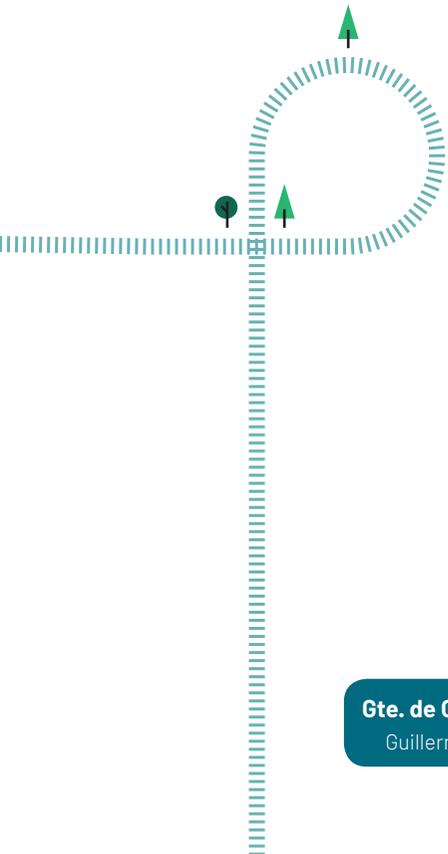
2
trenes
turísticos

31
estaciones

485
kilómetros
de vía

510
colaboradores

21,1
millones de
pasajeros
transportados

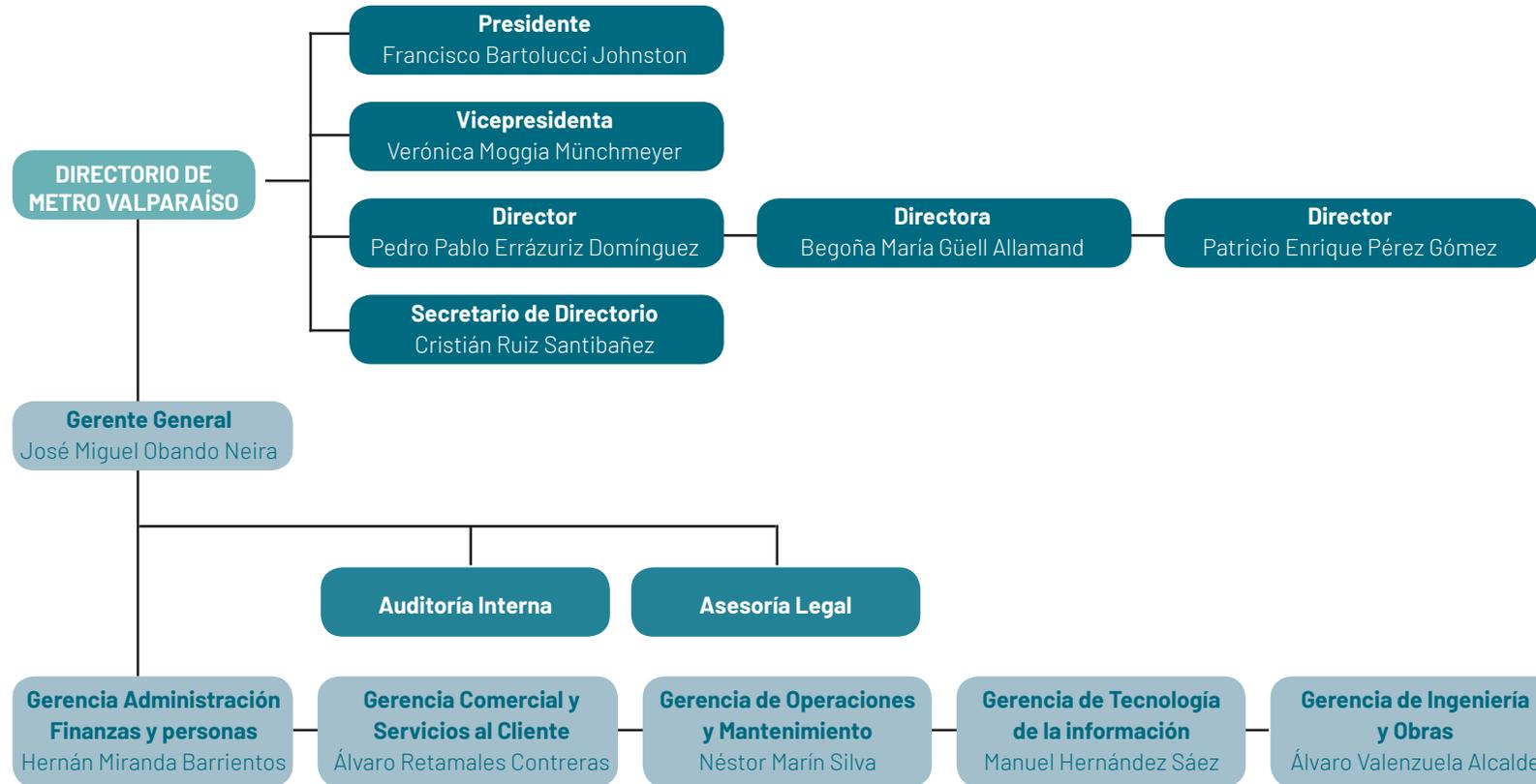


METRO VALPARAÍSO

En 2005 Metro Valparaíso inició su operación actual, que considera la mantención, desarrollo y gestión de las operaciones ferroviarias de pasajeros que representan el eje estructurante del transporte público del Gran Valparaíso. Con este objetivo la em-

presa orienta su gestión a la explotación comercial de las estaciones, recintos, construcciones, instalaciones, equipo tractor y demás bienes muebles e inmuebles que son aportados en dominio, concesión o arriendo de EFE entre Valparaíso y Limache.

20 estaciones | 43 kilómetros de vía | 313 colaboradores | 20,7 millones de pasajeros transportados



FERROCARRILES DEL SUR (FESUR)

Fesur es nuestra filial formada en 2008 y mandatada para administrar y operar los servicios de pasajeros Biotren, Corto Laja y Victoria – Temuco.

A contar de septiembre de 2014, en cumplimiento de un mandato entregado por EFE, tomó a su cargo el mantenimiento de la infraestructura, gestión de tráfico y la segu-

ridad operacional en la zona que va desde Chillán a Puerto Montt, para los servicios de pasajeros y carga.

Entre los servicios regulares de pasajeros de Fesur se cuentan Biotrén, que abarca a siete comunas de Concepción; Corto Laja que opera entre Talcahuano y Laja y el servicio Victoria a Temuco

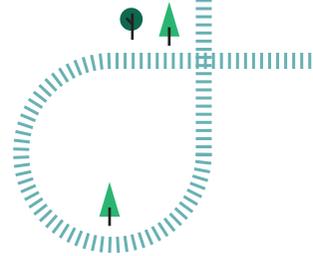
2
trenes
turísticos

+ de 55
estaciones

950
kilómetros
de vía

378
colaboradores

5,8
millones de
pasajeros
transportados



FERROCARRIL ARICA-LA PAZ (FCALP)

FCALP es responsable de operar y mantener el tramo nacional de la ruta ferroviaria que une la ciudad de Arica con la Paz, Bolivia. Su rol es establecer, desarrollar y gestionar los bienes muebles e inmuebles de EFE en la Región de Arica y Parinacota.

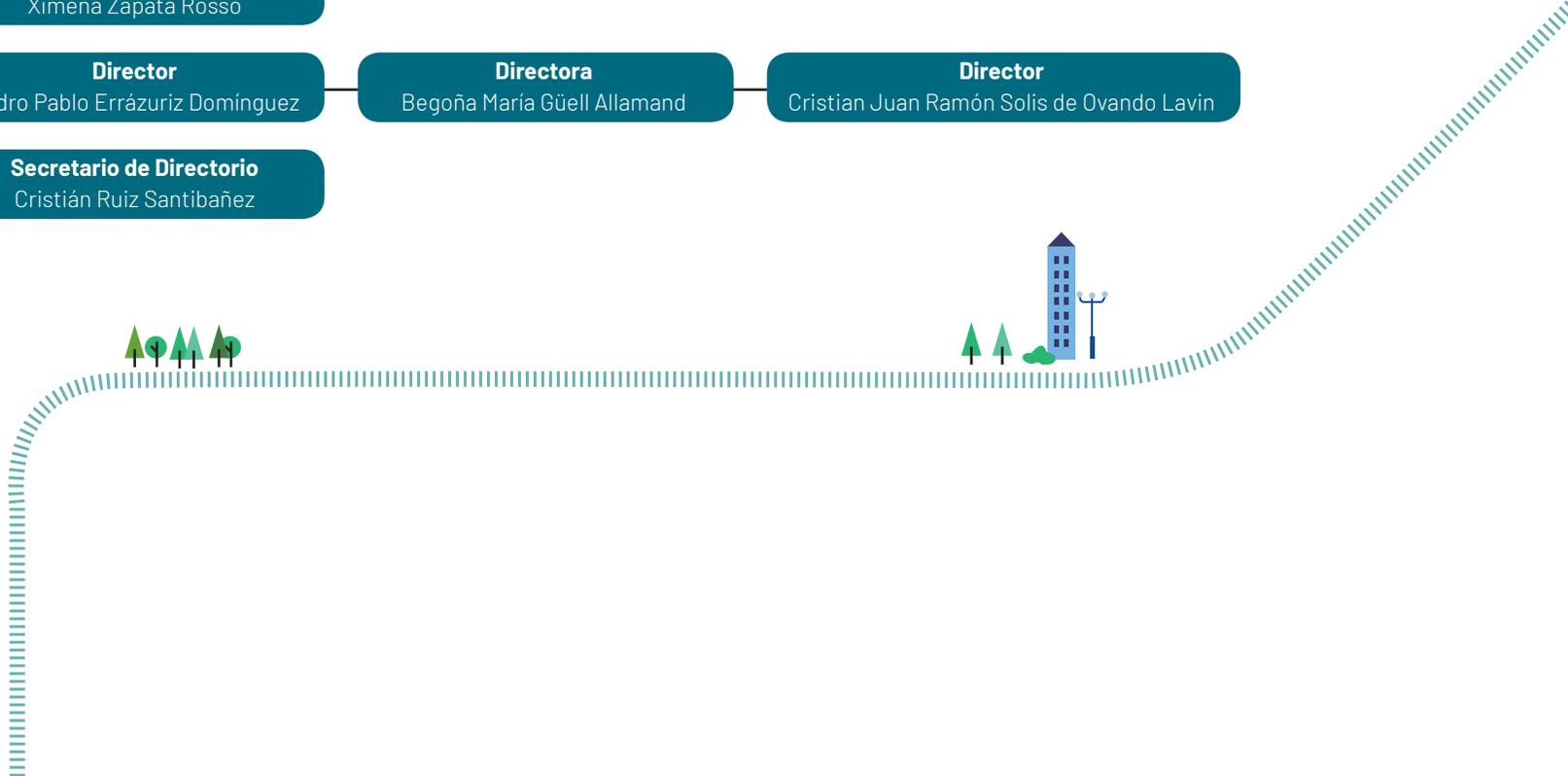
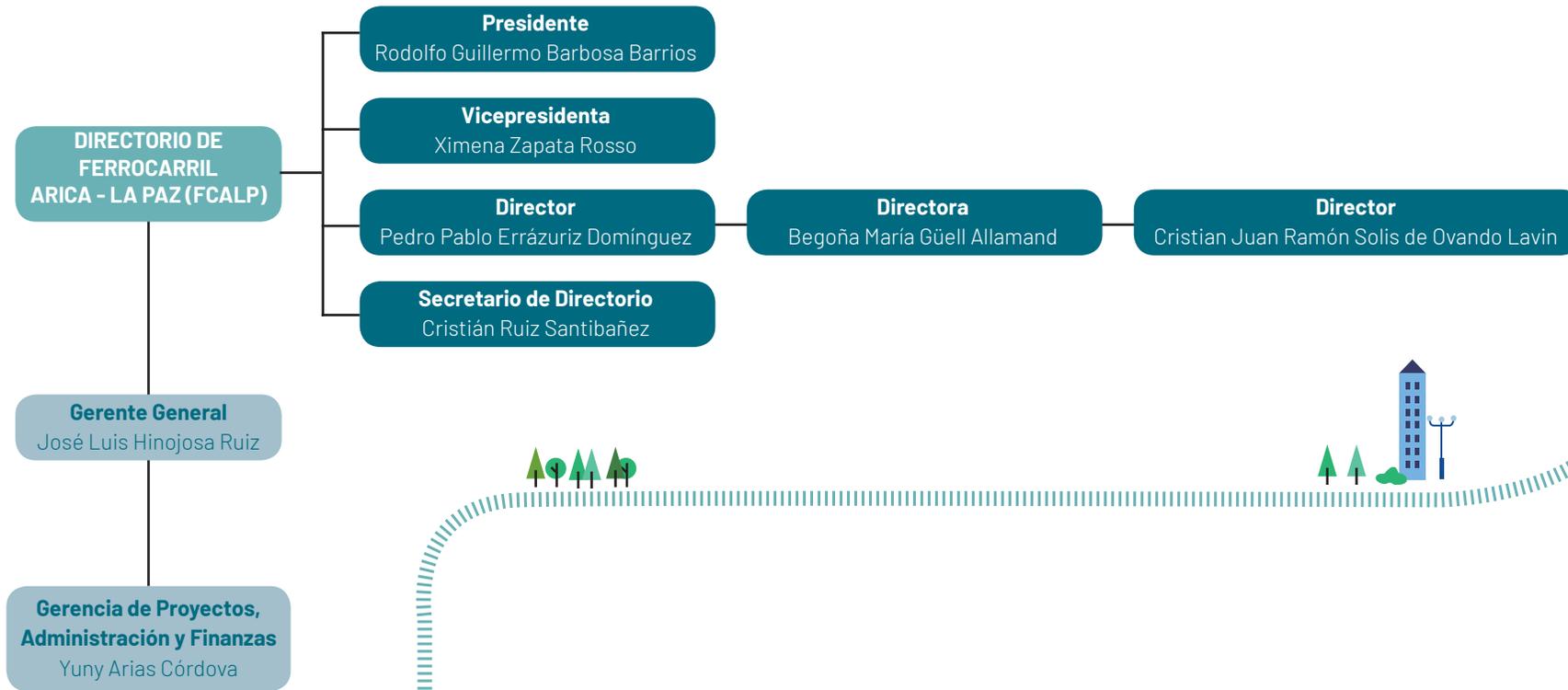
Nuestra filial está en constante exploración de potenciales servicios de transporte tanto de carga como de pasajeros, actualmente con énfasis en el desarrollo e implementación de servicios turísticos a través del recorrido ferroviario Arica - Poconchile - Central, que destaca los atractivos turísticos y patrimoniales de la Región de Arica y Parinacota.

2
servicios
turísticos

206
kilómetros
de vía

16
colaboradores

1.515
pasajeros
transportados



INMOBILIARIA NUEVA VÍA (INVIA)

INVIA enfoca su trabajo en la mantención de los flujos que provienen de los arriendos de inmuebles de Grupo EFE y de la explotación de arriendos de aquellos pertenecientes a la Matriz Corporativa. Asimismo, se encarga de proveer apoyo con el Sistema de Información Geográfico a toda la empresa, permitiendo de esta manera una gestión eficiente de los terrenos de ferrocarriles.



7.2 TABLAS TRAZABILIDAD

EFICIENCIA Y EFICACIA



APORTES DEL ESTADO (201-4)

TIPO DE ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO	2016 M\$	2017 M\$	2018 M\$	VARIACIÓN (2017 - 2018)
Aportes del Estado a través del Presupuesto de la Nación	156.194.091	133.967.986	105.842.264	-26,6%
Aportes directos a Metro Valparaíso para mejoras de sus sistemas (inserto en los planes trienales de EFE).	4.463.165	-	250.000	-
Subsidio MTT a Tren Central (principalmente servicio Talca - Constitución).	492.198	636.080	666.488	4,6%
Subsidios MTT a Biotren, Corto Laja y Victoria - Temuco.	2.251.410	2.644.152	2.749.026	3,8%
Aporte para desarrollo y operación Ferrocarril Arica-La paz	7.263.480	-	2.048.000	-
Inversiones Plan Trienal 2017 - 2019	36.283.570	35.840.000	8.483.244	-322,5%
Aportes Mantenimiento de Infraestructura	21.969.223	24.582.520	28.419.072	13,5%
Inversión en Infraestructura Existente	17.356.072	12.617.500	10.516.753	-20,0%
Servicio de la Deuda	68.212.515	60.663.451	56.309.875	-7,7%

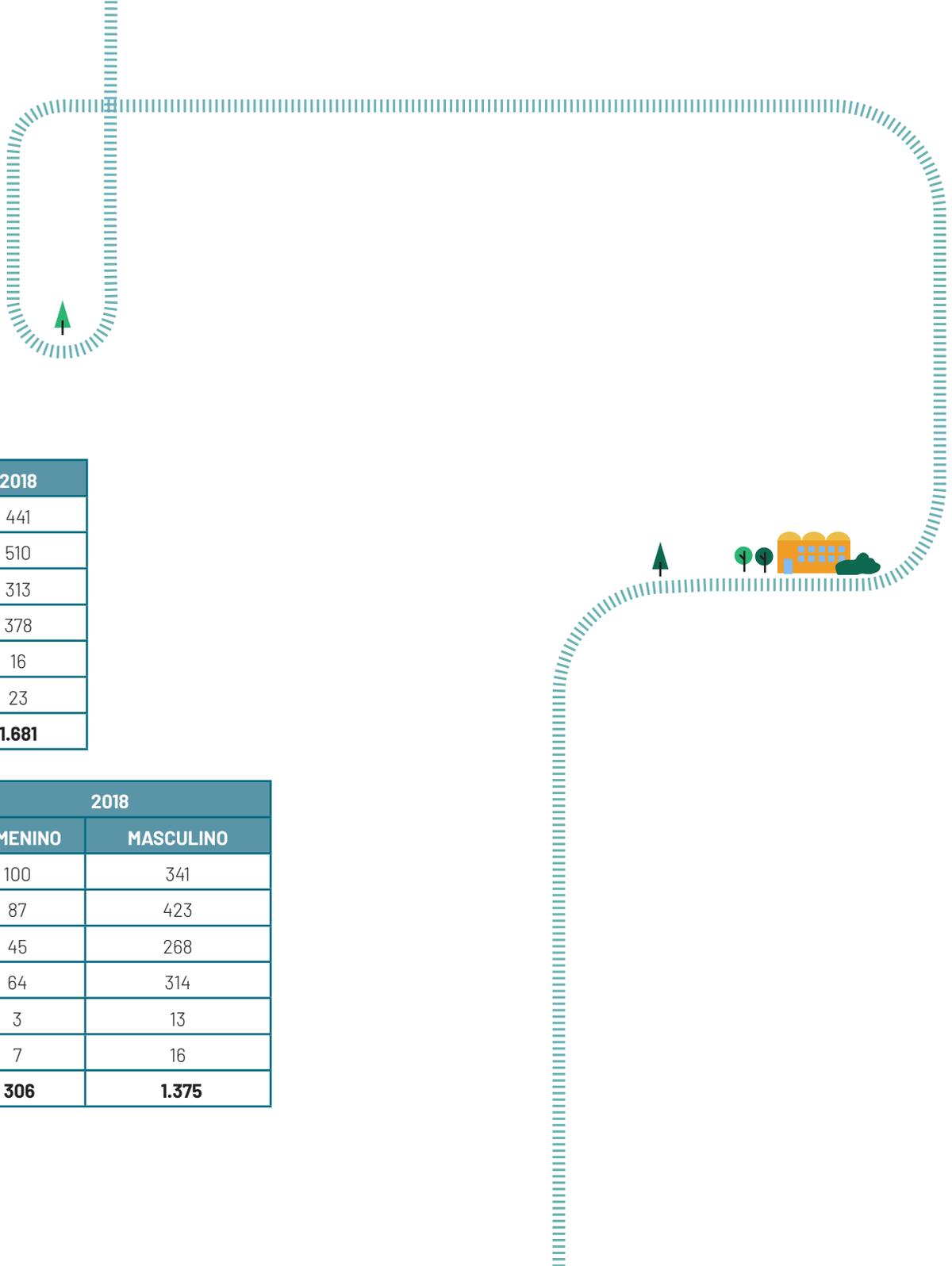



VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO POR GRUPO EFE (201-1)

VALOR ECONÓMICO CREADO	2016 M\$	2017 M\$	2018 M\$	VARIACIÓN (2017 - 2018)
Ingresos	40.648.996	46.934.869	59.600.403	21,3%
Valor económico distribuido				
Costos operativos	41.993.477	51.777.342	59.350.203	12,8%
Gastos de personal	27.259.491	31.736.409	32.977.244	3,8%
Gastos financieros	48.587.570	51.361.337	49.891.423	-2,9%
Pago de deuda	22.441.364	12.661.922	7.694.368	-64,6%
Pago de intereses	45.771.151	48.001.529	48.615.507	1,3%

EVOLUCIÓN DEL EBITDA GRUPO EFE	2009 MM\$	2010 MM\$	2011 MM\$	2012 MM\$	2013 MM\$	2014 MM\$	2015 MM\$	2016 MM\$	2017 MM\$	2018 MM\$
Ingresos Operacionales	29.766	26.745	34.142	40.694	42.353	37.682	37.814	40.649	46.918	59.601
Gastos Operacionales	64.233	60.439	59.845	60.055	60.985	60.437	61.700	69.253	83.513	89.778
EBITDA	-34.467	-33.694	-25.703	-19.361	-18.632	-22.755	-23.886	-28.604	-36.595	-30.177

NUESTRA GENTE



DOTACIÓN (102-7)

EMPRESA	2016	2017	2018
Matriz	467	438	441
Tren Central	459	538	510
Metro Valparaíso	289	300	313
Fesur	320	331	378
Fcalp	20	20	16
Invia	23	23	23
Total	1.578	1.650	1.681

EMPRESA	2017		2018	
	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO
Matriz	83	355	100	341
Tren Central	97	441	87	423
Metro Valparaíso	42	258	45	268
Fesur	64	267	64	314
Fcalp	2	18	3	13
Invia	8	15	7	16
Total	296	1.354	306	1.375

**ROTACIÓN (401-1)**

EMPRESA	2016	2017			2018		
	TOTAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Matriz	13,0%	10,6%	3,5%	14,3%	4,1%	18,8%	22,9%
Tren Central	S/I	6,0%	10,0%	16,0%	2,8%	8,0%	10,8%
Metro Valparaíso	12,0%	9,3%	1,0%	10,3%	1,8%	6,4%	8,2%
Fesur	5,3%	3,2%	3,0%	6,2%	2,1%	4,0%	6,1%
Fcalp	40,0%	23,0%	0,0%	23,0%	37,5%	0,0%	37,5%
Invia	9,0%	4,0%	9,0%	13,0%	S/I	S/I	S/I

NUEVAS CONTRATACIONES (401-1)

EMPRESA	2016		2017	
	TASA	Nº DE PERSONAS	TASA	Nº DE PERSONAS
Matriz	8,0%	35	24,0%	104
Tren Central	8,0%	26	6,0%	29
Metro Valparaíso	12,3%	37	10,0%	32
Fesur	21,0%	114	17,0%	64
Fcalp	35,0%	7	14,0%	2
Invia	13,0%	3	S/I	S/I



RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL (102-38)

EMPRESA	BRECHA SALARIAL ENTRE REMUNERACIÓN MÍNIMA Y MÁXIMA 2017 (*)	BRECHA SALARIAL ENTRE REMUNERACIÓN MÍNIMA Y MÁXIMA 2018
Matriz	8,2	8,16
Tren Central	6,95	7,78
Metro Valparaíso	7,55	9,37
FESUR	8	6,07
FCALP	8,5	6,60

MOVILIDAD INTERNA (IP1)

EMPRESA	2017			2018		
	TOTAL EMPRESA	Nº DE PERSONAS QUE SUBIERON DE CARGO	% DE MOVILIDAD INTERNA	TOTAL EMPRESA	Nº DE PERSONAS QUE SUBIERON DE CARGO	% DE MOVILIDAD INTERNA
Matriz	438	25	5,7%	441	11	2,5%
Tren Central	538	2	0,4%	510	10	2,0%
Metro Valparaíso	300	1	0,3%	313	12	3,8%
Fesur	331	10	3,0%	378	14	3,7%
Fcalp	21	1	4,8%	16	0	0,0%
Invia	23	1	4,3%	S/I	S/I	S/I

*Las cifras reportadas fueron calculadas considerando el promedio de salario base mínimo y el promedio de salario máximo de las empresas, excluyendo a Gerentes Generales. Se realizaron modificaciones en las cifras de 2017 de Tren Central, ajustando su modelo de cálculo.





DIVERSIDAD

DOTACIÓN FEMENINA EN GRUPO EFE (102-7)

EMPRESA	2017 (%)	2018 (%)
Matriz	19%	23%
Tren Central	18%	17%
Metro Valparaíso	14%	14%
Fesur	19%	17%
Fcalp	10%	19%
Invia	34%	30%
Total	S/I	18%

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN FEMENINA EN MÁXIMO

ÓRGANO DE GOBIERNO Y PRIMERA LÍNEA EJECUTIVA (405-1)

EMPRESA	% 2017	% 2018
Matriz	34%	45%
Tren Central	28,5%	38%
Metro Valparaíso	20%	17%
FESUR	29%	18%
FCALP	8,3%	43%

BRECHA SALARIAL POR GÉNERO DIFERENCIADO POR CARGO (405-2)

EMPRESA	GERENTES/SUBGERENTES		PROFESIONALES		TÉCNICOS		OPERARIOS (OPERATIVOS)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Matriz	1,09	0,06	0,88	0,11	0,87	0,24	0,9	0
Tren Central	0,8	0,01	0,66	0,26	1,22	0,53	0,64	0,68
Metro Valparaíso	0,82	0,75	0,8	0,79	0,91	0,73	0,94	0,84
Fesur	0,65	0,55	0,88	0,33	0,78	0,19	0,47	0,51

SEGURIDAD

ACCIDENTABILIDAD LABORAL (403-2)

	MATRIZ		TREN CENTRAL		METRO VALPARAÍSO		FESUR		INVIA		FCALP		GRUPO EFE	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Accidentes	14	13	58	55	3	4	24	17	0	0	1	0	651	35
Accidentes fatales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Días perdidos	609	663	1.459	900	25	27	381	457	0	0	6	0	2.480	2.047
Tasa de frecuencia	13,3	14,9	50,1	48,1	4,4	5,9	28,4	20,2	0,0	0,0	22,0	0,0	118,2	89,1

	CONTRATISTAS
	2018
Accidentes	22
Accidentes fatales	0
Días perdidos	478
Tasa de frecuencia	10,7



FISCALIZACIÓN Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO (417-2)

PROGRAMA	PORTEADOR DE CARGA		PORTEADOR DE PASAJEROS		MANTENIMIENTO EFE		MANTENIMIENTO CPIF (CONTRATOS DE PROVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA)		MANTENIMIENTO SUBCONTRATISTA		TOTAL GENERAL	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Certificación Adicional	62	36	3	7	12	27	6	8	8	11	91	89
Certificación Programa	1.119	989	52	51	28	47	32	31	19	18	1.250	1.136
Fiscalización Adicional	507	655	7	3	4	16	3	5	3	3	524	682
Fiscalización de Programa	1.046	1.150	57	46	58	38	44	30	18	27	1.223	1.291
Total General	2.734	2.830	119	107	102	128	85	74	48	59	3.088	3.198

FISCALIZACIONES REALIZADAS A NUESTRA INFRAESTRUCTURA EN 2018

FISCALIZACIÓN	N°
Material rodante	2818
Infraestructura	803
Operaciones Ferroviarias	2255
Total	5876

CAMPAÑAS REALIZADAS EN 2018

	N° DE ACTIVIDADES	N° PERSONAS PARTICIPANTES
FESUR	282	32.600
EFE	15	2.300
Total	297	34.900



PATRIMONIO

PASAJEROS TRANSPORTADOS EN TRENES TURÍSTICOS (IP5)

OPERADOR	SERVICIO	PASAJEROS 2017	PASAJEROS 2018
EFE - Patrimonio Ferroviario	Tren del Recuerdo	14.020	15.545
Fesur	Tren Valdiviano	7.687	13.013
Fcalp	Arica - Poconchile - Central	3.849	1.515
Tren Central	Santiago - Temuco	2.694	813
Fesur	Turístico Corto Laja	2.373	2.089
Tren Central	Sabores del Valle	1.608	1.026
Tren Central	Sabores y Espumante	528	1.000
EFE - Patrimonio Ferroviario	Tren Yumbel Concepción	-	730
Patrimonio Ferroviario	Góndola Carril	348	247
Tren Central	Sabores del Maule	133	0
Tren Central	Buscarril Turístico	155	0
Total		33.395	35.978

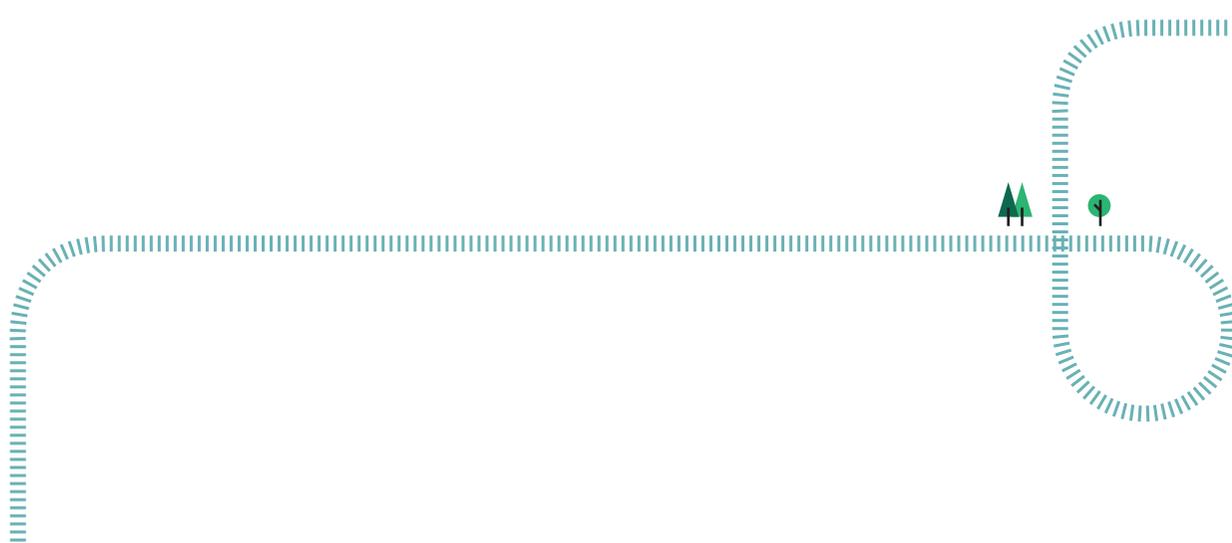


GESTIÓN AMBIENTAL

CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (302-1)

EMPRESA	MWH 2016	MWH 2017	MWH 2018
Matriz	2.308	1.558	4.364
Tren Central	12.028.312	18.890.928	25.450
Metro Valparaíso	16.200	14.520	15.951
Fesur	6.507	9.049	9.289
Fcalp	-	271,3	269
Total	12.053.327	18.916.326	55.323

*Las cifras de Tren Central 2016 y 2017 presentan cambios respecto de la información presentada en los reportes de dichos periodos, debido a error en los datos publicados con anterioridad.



7.3 TABLA DE INDICADORES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
CÓDIGO (GRI)	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PÁGINA(S)
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
GRI 102-1	Nombre de la organización.	31
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	17
GRI 102-3	Ubicación de la sede de la organización.	31
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones.	17
GRI 102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	17
GRI 102-6	Mercados servidos.	17
GRI 102-7	Tamaño de la organización.	54,109,112
GRI 102-8	Número total de empleados por contrato laboral y sexo, región, por tipo de contrato.	54
GRI 102-9	Cadena de suministro.	51
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	No se presentaron cambios significativos durante 2018.
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución.	90
GRI 102-12	Iniciativas externas.	Grupo EFE no cuenta con adhesión a iniciativas externas
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones.	99

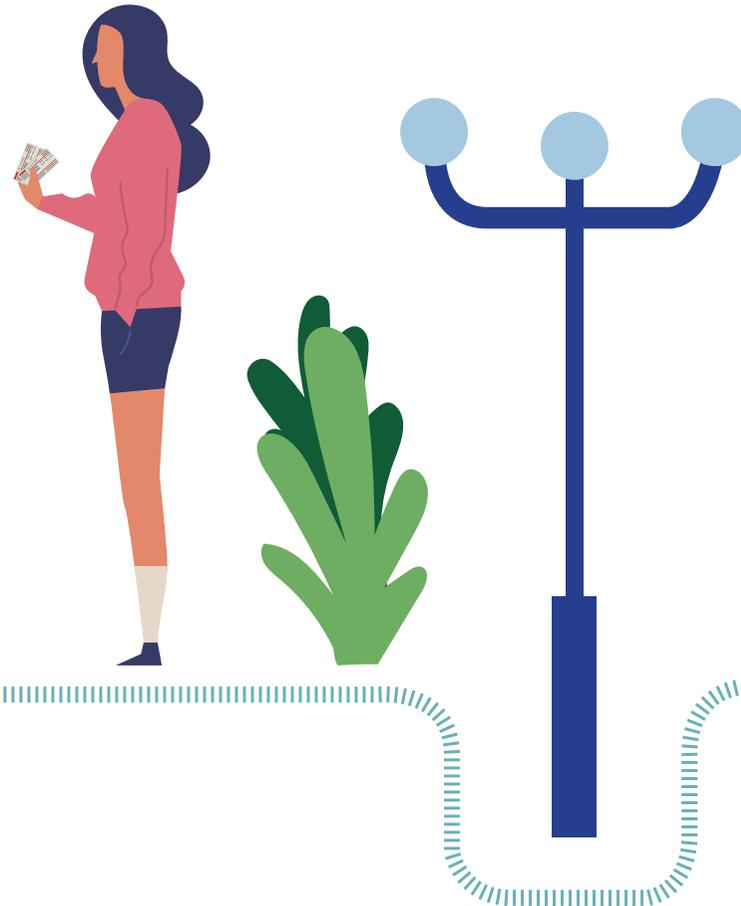
CÓDIGO (GRI)	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PÁGINA(S)
ESTRATEGIA		
GRI 102-14	Declaración del más alto responsable de toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	6
GRI 102-16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta.	17
GRI 102-17	Descripción de mecanismos internos y externos para solicitar asesoramiento sobre conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización.	34
GRI 102-18	Estructura de gobernanza.	34,99
GRI 102-19	El proceso de la delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales.	34,99
GRI 102-20	Designación de la organización de uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales.	34,99
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	99
GRI 102-23	Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización.	34,99
GRI 102-24	Procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités.	99
GRI 102-25	Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses.	34
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos en la selección de objetivos, valores y estrategia	34
GRI 102-28	Procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno.	34
GRI 102-30	Función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización	34
GRI 102-33	Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	34
GRI 102-35	Políticas de remuneración para máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos.	99

CÓDIGO (GRI)	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PÁGINA(S)
PRÁCTICAS LABORALES Y DESARROLLO (TEMA MATERIAL)		
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual.	54, 111
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GRI 102-40	Lista de grupos de interés con los que se relaciona.	26
GRI 102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	54
GRI 102-42	Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	26
GRI 102-43	Enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés.	17
GRI 102-44	Temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés.	26
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
GRI 102-45	Estados Financieros consolidados.	40
GRI 102-46	Definición de los contenidos del reporte y de las coberturas de temas	26
GRI 102-47	Lista de los temas materiales.	26
GRI 102-48	El efecto de cualquier re expresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha re expresión.	31, 51
GRI 102-49	Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anterior en la lista de temas materiales.	26
GRI 102-50	Periodo objeto del reporte para la información proporcionada.	31
GRI 102-51	Fecha del último reporte.	31
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de reporte.	31
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el reporte.	31
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	31
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI.	117-122
GRI 102-56	Verificación externa.	31
ENFOQUES DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	34, 40, 44, 54, 62, 67, 76, 80, 90
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	34, 40, 44, 54, 62, 67, 76, 80, 90
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	34, 40, 44, 54, 62, 67, 76, 80, 90

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS / TEMAS MATERIALES		
CÓDIGO (GRI / PROPIOS)	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PÁGINA(S)
GOBERNANZA Y PROBIDAD		
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	34
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	34
EFICIENCIA Y EFICACIA OPERACIONAL		
GRI 201-1	Valor económico directo generado, distribuido y retenido.	40, 108
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	40, 107
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios.	40
IP9	Innovación en procesos e infraestructura	40
EXCELENCIA DEL SERVICIO		
GRI 417-2	Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información de servicios.	44, 114
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente.	44
IP7	Resultados encuestas de satisfacción clientes / usuarios (ex IP12).	44
PRÁCTICAS LABORALES Y DESARROLLO		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal.	54, 110
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	54
GRI 404-2	Programas implementados y asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.	54
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	54
GRI 406-1	Casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.	54
IP1	Número de personas que accedieron a cargos superiores durante el último año gracias a apertura de procesos internos.	54, 111
IP2	Resultado de las mediciones de clima interno y medidas adoptadas.	54

CÓDIGO (GRI / PROPIOS)	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PÁGINA(S)
DIVERSIDAD		
GRI 405-1	Porcentaje de participación femenina en máximo órgano de gobierno y primera línea ejecutiva.	62,112
GRI 405-2	El ratio de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral.	62, 112
SEGURIDAD		
GRI 403-1	Número de comités paritarios en la organización	67
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes y enfermedades profesionales.	67, 113
IP8	Número de iniciativas en materia de seguridad vial con la comunidad (ex IP13)	67
GESTIÓN DEL PATRIMONIO		
IP5	Número de pasajeros transportados a bordo de trenes turísticos	76,115
IP4	Inversión en la conservación del Patrimonio Ferroviario	76
IP6	Número de bienes inmuebles entregados en comodato para uso comunitario (nuevo IP 2018)	76
RELACIONAMIENTO COMUNITARIO		
GRI 411-1	Casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Durante 2018 no existieron casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	80
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	80
IP3	Disminución de ocupaciones habitacionales irregulares y medidas tomadas.	80

CÓDIGO (GRI / PROPIOS)	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PÁGINA(S)
GESTIÓN AMBIENTAL		
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización.	90, 116
GRI 302-4	Reducción de consumo energético.	90
GRI 304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	90
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	90
GRI 307-1	Multas y sanciones medioambientales.	90





 GRUPO EFE