

Reporte de Sostenibilidad 2017

GRUPOEFE

FICHA TÉCNICA
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD
GRUPO EFE

102-1 | 102-3 | 102-48 | 102-50 | 102-52 | 102-53 | 102-54 | 102-56

Desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 de Grupo EFE y filiales.

Seguimiento de los nuevos estándares entregados por el Global Reporting Initiative, conformidad esencial sin verificación externa.

Para resolver dudas o consultas sobre esta Reporte de Sostenibilidad 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).

Se incluyen re-expresiones de nuestros indicadores propios (IP) en concordancia con el proceso de materialidad realizado.

En el periodo no se realizaron adquisiciones ni fusiones corporativas que hayan afectado el tamaño de nuestra empresa.



Xtrapolis junto a Locomotora a vapor del Tren del Recuerdo

Nuestro Recorrido

1. Sostenibilidad en grupo EFE

1.1 Mensaje gerente general 5
1.2 Los gerentes de las filiales y la sostenibilidad 6
1.3 Nuestra empresa 7

2. Materialidad de nuestro reporte

2.1 Consulta a grupos de interés 24
2.2 Temas materiales 26
2.3 Nuestro aporte a los objetivos de desarrollo sostenible 28

3. Gobernanza

3.1 Grupo EFE: ¿cómo nos organizamos? 37
3.2 Gestión de la ética y probidad 47
3.3 Sostenibilidad integrada en nuestra gestión 50

4. Crecimiento sostenible

4.1 Crecimiento y rentabilidad 58
4.2 Eficiencia y eficacia operacional 66

5. Social

5.1 Prácticas laborales 73
5.2 Equidad de género 79
5.3 Seguridad 83
5.4 Excelencia del servicio 89

6. Economía local

6.1 Gestión del patrimonio y cultura 96
6.2 Relacionamiento comunitario 106

7. Medioambiente y ciudad

7.1 Eficiencia energética 120
7.2 Gestión de residuos 122
7.3 Mitigación de ruidos 126
7.4 Biodiversidad 128

8. Anexos

8.1 Tabla GRI 130
8.2 Enfoques de gestión 136



CAPÍTULO 1

Sostenibilidad en Grupo EFE

1.1 MENSAJE GERENTE GENERAL

102-14

2017 fue un año en que la sostenibilidad se fue consolidando como concepto y forma de trabajo en todas las empresas que componen Grupo EFE. Si bien desde 2015 hemos trabajado en esta materia y el año pasado publicamos nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, en este último periodo realizamos una labor consciente y responsable por integrar a nuestras definiciones estratégicas los pilares económico, social y medioambiental, comprendiendo la sostenibilidad como una forma de hacer las cosas de manera trasversal.

Nos llena de orgullo decir que, como la empresa pública con más historia de nuestro país, hemos cumplido con el 100 por ciento de las metas propuestas por el Sistema de Empresas Públicas (SEP) para la gestión de la sostenibilidad y valor compartido. De esta forma, hemos avanzado en relevar el sentido social de nuestro quehacer para minimizar y gestionar nuestros impactos ambientales, situar la ética en el centro y, por sobre todo, generar valor compartido en la vinculación con todos nuestros grupos de interés.

Para Ferrocarriles 2017 fue un año de importantes hitos que marcaron nuestra gestión. Uno de ellos fue la puesta en operación del Metrotren Nos, que ha sido altamente valorado por los usuarios debido al ahorro en tiempos de viaje y bajo costo del servicio. Por otra parte, en 2017 concluimos el rescate de los carros en el río Toltén (Pitrufquén, Región de la Araucanía), el cual constituyó un trabajo de ingeniería sin precedentes en el país y que terminó exitosamente, sin generar impactos ambientales. Finalmente, culminando el año, el Directorio aprobó la actualización del Plan Estratégico de Grupo EFE donde integramos la Sostenibilidad como uno de sus pilares.

Este proceso nos permitió afinar nuestra labor en sostenibilidad y consolidar el Reporte 2017 en un solo documento que unifica a todas las empresas del grupo. De esta manera, reconocemos que cada filial, desde su particularidad, aporta a una construcción conjunta, sin perder de vista las especificidades de cada negocio y los riesgos y oportunidades asociados a cada realidad.

Somos conscientes de que la sostenibilidad no se puede gestionar aisladamente o desde un área en particular, razón por la cual, hoy más que nunca, hemos asumido conjuntamente el desafío de seguir avanzando en esta materia y de hacernos responsables de medir y gestionar de manera sistemática nuestros indicadores, generando aprendizajes internos y relaciones transparentes con nuestros grupos de interés.



Durante 2018 queremos seguir trabajando de forma responsable, para establecer objetivos e indicadores concretos con mirada de largo plazo. En concreto, esperamos profundizar en tres proyectos corporativos que van en línea con los desafíos a nivel país: equidad de género, desarrollo de la economía local y la eficiencia energética.

Tenemos grandes metas por delante y la convicción de que, con nuestro equipo, seguiremos contribuyendo en la construcción de un país más conectado, a través de una alternativa de transporte de carga y pasajeros, confiable, segura y eficiente.

Los invito a leer y comentar este documento, que pretende ser fiel reflejo de nuestra gestión y desafíos en materia de sostenibilidad.

Marisa Kausel Contador
Gerente General de EFE

1.2 LOS GERENTES DE LAS FILIALES Y LA SOSTENIBILIDAD

"Nosotros vemos mucho valor en trabajar la sostenibilidad a nivel de Grupo, porque nos ha permitido aprender, compartir buenas prácticas e iniciar la marcha a un viaje sin retorno para convertirnos en una organización sostenible. Tenemos la firme convicción de que vamos bien encaminados, no obstante hay mucho trabajo aún por delante y esperamos transitar unidos como Grupo hasta la consecución de los objetivos trazados."

José Luis Hinojosa
FERROCARRIL ARICA LA PAZ

"Integramos la sostenibilidad a través de una gestión eficiente y productiva, para rentabilizar nuestros activos y generar valor en los vínculos con nuestros grupos de interés".

Jorge Figueroa
INVIA

"Hoy la sostenibilidad de nuestra empresa, medida en consideraciones, criterios y acciones concretas, ya no es una meta sino que es un DEBER. Ese es un logro obtenido en un corto plazo, que enaltece la gestión de nuestros profesionales a nivel de Grupo, pero que también nos desafía a seguir avanzando en el mediano y largo plazo."

José Miguel Obando
METRO VALPARAÍSO

"En Tren Central experimentamos un crecimiento explosivo durante 2017 y el desafío estuvo en ser sostenibles tanto internamente, con nuestros trabajadores, como con las comunidades y nuestros clientes. En este sentido, la mirada de grupos de interés es fundamental para nuestra sostenibilidad económica".

Juan Pablo Palomino
TREN CENTRAL

"En Fesur, la sostenibilidad se ha convertido en una estrategia de negocio, lo que nos ha permitido ver las acciones y proyectos como una inversión a mediano y largo plazo. En este sentido, nuestra gran meta para el 2022 es tener un EBITDA 0, es decir, no tener pérdida operacional".

Nelson Hernández
FERROCARRILES DEL SUR

1.3 NUESTRA EMPRESA

Con 134 años de historia contribuyendo al desarrollo de Chile, Grupo EFE es la empresa pública con más tradición del país. Desde nuestros inicios, en 1884, nos trazamos como misión ser un aporte para Chile, integrándonos como una alternativa eficiente en el sector transporte en Arica y desde la Región de Valparaíso hasta Puerto Montt.

Hoy nuestro estándar apunta a entregar la mejor experiencia de servicio, para articular soluciones que nos permitan contribuir de manera sostenible al desarrollo social y económico del país.

102-5

Somos una empresa con personalidad jurídica de derecho público, autónoma del Estado y dotada de patrimonio propio. Somos regidos 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 símiles 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.

Nuestro grupo está compuesto por ocho empresas – la Matriz Corporativa y siete filiales (dos de ellas sin operaciones en 2017)- y adicionalmente participamos en tres coligadas (Inmobiliaria Paseo Estación S.A; Desarrollo Inmobiliario San Bernardo S.A; Empresa de Transporte Suburbanos de Pasajeros S.A.).

En Grupo EFE contamos con tres segmentos de negocios, transporte de pasajeros (53%), transporte de carga (30%) y administración inmobiliaria (17%). Nuestro marco de inversiones es el Plan Trienal, en el cual definimos nuestros proyectos de inversión por un periodo de tres años.



Locomotora a vapor del Tren del Recuerdo

GRUPO EFE EN CIFRAS

102-7



2.400
Kilómetros
de vías



33
Millones
de pasajeros
al año



70.844.991
Millones
generamos de ingresos
en la operación



328
Puentes
ferroviarios



1.009
Cruces
Ferroviarios



10,5
Millones
de toneladas
al año



31
Túneles



3,3
Millones
de durmientes



89
Automotores



106
Mil pasajeros
por día



1.650
Colaboradores

HITOS DEL AÑO

Enero - EFE logra tasa histórica en exitosa colocación de bono corporativo por 2.850.000 UF

La serie AC, por un total de UF 2,85 millones, se estructuró a 30 años bullet y contó con clasificaciones de riesgo AAA, otorgada por ICR y Humphrey's. La tasa de colocación fue UF+2,16%, lo que significó un spread de 34 puntos base sobre el benchmark de 30 años. La demanda total alcanzó UF 6,38 millones, representando 2,24 veces el monto ofertado. La tasa y spread alcanzados en esta colocación, representan las más bajas en emisiones de bonos corporativos a más de 20 años en la historia del mercado de capitales chileno.



Vías del tren

Febrero - Después de 20 años vuelve el tren Arica-Poconchile

A partir del trabajo desarrollado por Ferrocarril Arica-La Paz, en conjunto con los organismos regionales, fue habilitado el servicio turístico Arica –Poconchile. Su primea salida desde la estación Chinchorro y el recorrido del convoy por la tradicional ruta ferroviaria hasta el poblado de Poconchile, marcó el retorno de este tren a la zona, tras 20 años del último servicio de pasajeros que transitó por el Valle de Lluta.



Vuelve tren Arica - Poconchile

Marzo – Metro Valparaíso presenta Plan Marzo

En 2017 Metro Valparaíso presentó dos innovadores planes operacionales (Plan Marzo y Plan Metro +Frecuencia) que permitieron mejorar la frecuencia y aumentar la oferta de transportes, mientras se lograba, al mismo tiempo, reducir el consumo de energía y el rodaje de la flota. Estas iniciativas -que incluyeron la inédita medida de trenes cada 3 minutos en hora punta- han sido reconocidas por los pasajeros que hoy viven una mejor experiencia de viaje.



Metro Valparaíso

Marzo - Se inicia puesta en marcha del servicio Metrotren Nos

Luego de una exitosa marcha blanca operacional sin pasajeros, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, junto a la Ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Paola Tapia; y los Presidentes de los Directorios de EFE, Germán Correa, y Tren Central, José Luis Rodríguez, dieron inicio a la puesta en marcha progresiva de la operación comercial del nuevo servicio Metrotren Nos.



Servicio de pasajeros Metrotren Nos

Abril - Parte operación de transporte ferroviario de Cementos BSA que trasladará 550 mil toneladas por año

El lunes 10 de abril comenzaron las operaciones de transporte de Cementos BSA desde el puerto de San Antonio a su planta en Quilicura, operación que considera el movimiento de 550 mil toneladas de carga al año.



Transporte de Cementos BSA

Junio - EFE presenta nueva estructura organizacional

A fines de 2016, el Directorio de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado solicitó el desarrollo e implementación de una nueva estructura organizacional orientada a responder adecuadamente a los desafíos que enfrenta la institución. Como respuesta a esta solicitud, y tras un profundo proceso de análisis realizado durante el primer semestre de este año, fue aprobada la propuesta desarrollada por la administración de la empresa, mediante la cual se busca potenciar orgánicamente las capacidades de EFE bajo una mirada integral y de futuro.



Presentación de nueva estructura organizacional

HITOS DEL AÑO

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones aprobó en julio el Plan Trienal 2017-2019.*

Durante julio del 2017 se aprobó el plan Trienal 2017- 2019, que plantea una inversión total de 555,7 MMUSD y tiene como principal foco la inversión en infraestructura crítica, que garantiza la seguridad para la circulación de trenes de pasajeros y carga. Poniendo énfasis en la continuidad y seguridad operacional, productividad operacional, aumento del transporte de carga y pasajeros.

*Plan Trienal fue tomado en razón en septiembre de 2017.



Plan Trienal EFE

Octubre - EFE anunció licitación para la compra de 16 trenes que operarán en el sur del país

El proceso significará una inversión cercana a los 95 millones de dólares y beneficiará a los usuarios de las regiones del Bio Bío, Maule y de la Araucanía a partir de nuevos trenes para los servicios de Fesur: Biotren, Corto Laja y Victoria- Temuco; y de Tren Central para el Ramal Talca-Constitución.



Licitación 16 nuevos trenes Fesur y TC

Diciembre – Inicio de obras Puente Toltén

Durante el mes de diciembre se dio el vamos a la reconstrucción del puente Toltén, en la comuna de Pitrufquén, Región de la Araucanía. Las faenas se extenderán por el período de un año y considera el reforzamiento de tres cepas con hormigón y la instalación de otras tres nuevas. El nuevo puente Toltén contará con 450 metros de largo y una nueva estructura compuesta por vigas construidas en Chile, las que serán instaladas a partir de un sistema de lanzadera fabricado en Italia.



Inicio de obras puente Toltén

NUESTROS SERVICIOS

102-2 / 102-4 / 102-6

Estamos presentes en diez regiones del país, a lo largo de 2.300 kilómetros de red ferroviaria entre Ventanas y Puerto Montt, incluyendo trazados transversales con accesos a los principales puertos de las regiones de Valparaíso y Concepción; y el tramo nacional de Ferrocarril Arica – La Paz, que va desde Arica hasta Visviri.

Transporte de pasajeros

En Grupo EFE proveemos servicios de transporte público de pasajeros a través de tres de nuestras filiales: Metro Valparaíso, Tren Central y Fesur. Asimismo, nuestra filial Ferrocarril Arica-La Paz realiza viajes turísticos a distintos sectores de la región.



Servicio de pasajeros Metrotren Nos

EL TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TREN OFRECE MÚLTIPLES BENEFICIOS EN COMPARACIÓN CON OTROS MODOS DE TRANSPORTE.

- Permite disminuir los tiempos de viaje.
- Transporte inclusivo.
- 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.
- Permite contar con un medio de transporte sostenible y amigable con el medioambiente. Los nuevos trenes adquiridos por ferrocarriles generan menos ruidos y vibraciones.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD GRUPO EFE 2017

13

NUESTRA RED



GRUPOEFE · Ferrocarril ARICA-LA PAZ GRUPOEFE · TrenCentral GRUPOEFE · Metro Valparaíso GRUPOEFE · FESUR GRUPOEFE

Transporte de carga

El transporte de carga se realiza de manera indirecta, es decir, a través de contratos que EFE mantiene con empresas privadas que regulan los derechos y obligaciones para el uso de las vías ferroviarias. En EFE matriz, la Subgerencia de Carga, tiene la misión de fomentar el uso eficiente de la red de modo seguro, confiable y en armonía con el medio ambiente y a su vez, desarrollar proyectos logísticos asociados a los distintos canales de distribución, como la minería, forestal, industrial, contenedores y graneles.

En 2017 la Subgerencia de Carga de EFE Matriz pasó a ser parte de la nueva Gerencia Comercial y de Negocios Corporativos.

BENEFICIOS DEL TRANSPORTE DE CARGA FERROVIARIA

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



Tren transportando carga de Transap por las vías de EFE

Trenes patrimoniales y turísticos

En Grupo EFE hemos trabajado en conjunto con organizaciones públicas y privadas de diferentes localidades del país con el objetivo de promover el turismo y aportar al desarrollo de las economías locales.

EN ESTE CONTEXTO, HOY OPERAN EN NUESTRA RED OCHO TRENES TURÍSTICOS PATRIMONIALES:



Tren Arica-Poconchile, presente en la Región de Arica y Parinacota, el cual es el primer tren turístico de la región.



Góndola Carril, servicio turístico patrimonial operado por la Corporación del Patrimonio Ferroviario que realiza viajes entre Los Andes y Río Blanco.



Tren del Recuerdo, con siete años de operación que une la ciudad de Santiago con San Antonio, entre otros destinos.



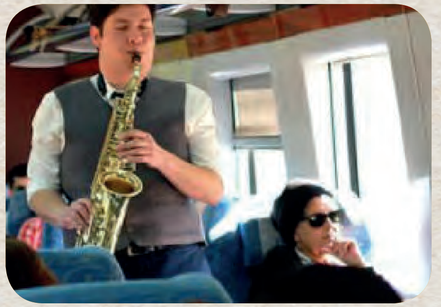
Tren Turístico Corto Laja, servicio que recorre las 6 comunas presentes en el tramo entre Talcahuano y Laja.



Tren de la Araucanía [1], servicio operado por la Municipalidad de Temuco que comienza en Temuco y termina su recorrido en la ciudad de Victoria.



Tren El Valdiviano, presente en la Región de Los Ríos que recorre la ruta Antilhue – Valdivia desde hace más de 15 años y desde esta temporada (2018), extensivo a Los Lagos.



Trenes Turísticos comerciales: Tren Sabores del Valle que opera en el valle de Colchagua, y Sabores, Vino y Espumante, que muestra las bondades de éste en el centro del país.

[1] Sin operación durante 2017

NUESTRA MATRIZ CORPORATIVA Y FILIALES

La Empresa de los Ferrocarriles del Estado tiene por objetivo establecer, desarrollar, impulsar, mantener y explotar servicios de transporte de pasajeros y carga por medio de la vía férrea. Asimismo, tiene la facultad de explotar comercialmente los bienes de los cuales es dueña.

De esta forma, la 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. EFE matriz, por su parte, vela y supervisa el cumplimiento de estas obligaciones.



Vías de Tren, Chile



Ferrocarril Arica - La Paz

Ferrocarril de Arica - la Paz (FCALP)

206
kilómetros de vía

2
Servicios turísticos

20
Colaboradores

3.000
Pasajeros transportados

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. Asimismo, Ferrocarril Arica - La Paz realiza transporte de carga interna que se deriva de proyectos propios.

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

Hitos

Durante el año pasado, FCALP finalizó el trabajo de remediación ambiental en todos los suelos circundantes a las vías, dado que estos contenían polimetales. Este proyecto superó los 600 millones de pesos en inversión.

Inmobiliaria Nueva Vía (INVIA)

INVIA enfoca su trabajo en la mantención de los flujos financieros que provienen de los arriendos de inmuebles de Grupo EFE. Asimismo, se encarga de proveer apoyo ante diversas necesidades de la empresa a través del Sistema de Información Geográfico, que permite una gestión eficiente de los terrenos de Ferrocarriles.

4

áreas de trabajo

- Arriendos de terreno de Grupo EFE que no se encuentren enajenados y de exclusivo uso de la operación ferroviaria.
- Servicio de Sistemas de Información Geográfica que apoya la gestión comercial de los bienes inmuebles.
- Servicio de protección de activos inmobiliarios para Grupo EFE, llevando sus inventarios de propiedades de estaciones, fajas vías e inmuebles fuera de vía.
- Protección de los activos de Grupo EFE.



23

Colaboradores

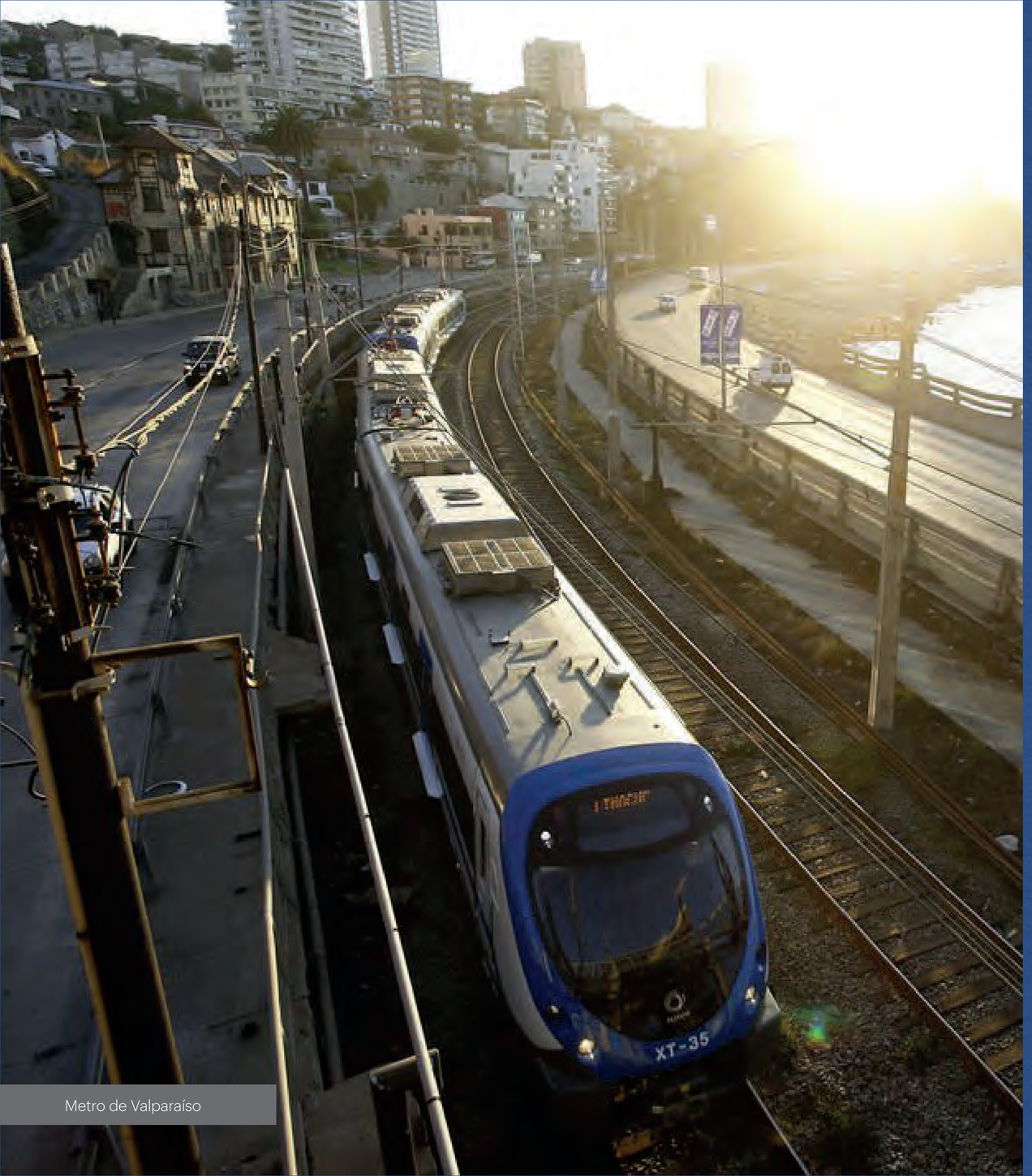
Hitos

112

Obras ilegales detectadas



Equipo de INVIA en terreno.



Metro de Valparaíso

Metro Valparaíso

43
kilómetros de vía

20
Estaciones

En 2005 Metro Valparaíso inició su actual operación tras el término del proyecto “IV Etapa”, que incluyó nuevo material rodante, soterramiento de vías y modernización de sistemas ferroviarios, con una inversión de MM USD 400.

De esta forma, Metro Valparaíso mantiene, desarrolla y gestiona las operaciones ferroviarias de pasajeros que hoy representan el eje estructurante del transporte público del Gran Valparaíso.

Con este objetivo 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.

3.000
Pasajeros en promedio transportados diariamente

300
Colaboradores

19,5
Millones en 2017

Hitos

Desarrollo del plan de Mejoramiento de la confiabilidad, calidad y satisfacción usuaria, y del Plan Operacional para alcanzar una frecuencia de 3 minutos en horario punta.

Tren Central

485
kilómetros de vía

Inició sus operaciones en 2008 y tiene a cargo los servicios ferroviarios de la zona central del país.
De esta manera, gestiona el tráfico ferroviario entre Ventanas y Chillán, trazado que incluye los ramales Llay Llay-Río Blanco, Santiago-San Antonio, Paine-Talagante y Talca-Constitución.

Cuentan con el servicio de pasajeros Terrasur, entre Santiago y Chillán, además del servicio Buscarril en el ramal de Talca a Constitución de la Región del Maule.

En 2017 inició la operación de los nuevos servicios Metrotren Nos y Metrotren Rancagua, que benefician a 11 comunas de la Región Metropolitana y de O´Higgins.

2
Trenes turísticos
Sabores del Valle
y Sabores, Vino y Espumante.

31
Estaciones

538
Colaboradores



8
Millones de pasajeros transportados.

Hitos

Promedio de 50 mil usuarios diarios en el nuevo servicio Alameda – Nos.
En su primer año de operación, transportó 10 millones de pasajeros.



Tren Central



Ferrocarriles del Sur

Ferrocarriles del Sur (FESUR)

950

kilómetros de vía

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 del 2014, en cumplimiento de un mandato entregado por EFE, se hizo cargo del mantenimiento de la infraestructura, de la gestión de tráfico y la seguridad operacional en la zona que va desde Chillán a Puerto Montt, para los servicios de pasajeros y carga.

Con esto Fesur se transforma en la empresa ferroviaria del sur de Chile, gestionando los casi 1.000 kilómetros de vía que representa este tramo. 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

El Valdiviano
y Corto Laja Turístico.

40

Estaciones

331

Colaboradores

4,8

Millones

de pasajeros
transportados.

Hitos

Durante el último año FESUR enfocó sus esfuerzos en el crecimiento de sus servicios de pasajeros, mejorando la intermodalidad, tanto en Concepción como en Coronel. Además, se ejecutaron obras para mejorar la confiabilidad de sus automotores, la infraestructura de vías y desvíos, sumado a la automatización de cruces a nivel.



CAPÍTULO 2

Materialidad de Nuestro Reporte

CAPÍTULO 2

Materialidad de Nuestro Reporte

Como parte de nuestros compromisos, desde un inicio nos hemos enfocado en ser un aporte real para el país, siendo una alternativa eficiente, segura y accesible para el transporte de pasajeros y de carga. Esta labor la realizamos bajo la misión de conectar los territorios a lo largo de Chile entregando la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes. Asimismo, queremos contribuir de manera sostenible al desarrollo social, ambiental y económico del país.

Buscamos generar relaciones de confianza en el largo plazo con todos nuestros grupos de interés. Por esta razón, nuestro Reporte de Sostenibilidad, es una de las herramientas con las que contamos para alcanzar este objetivo, ya que presentamos la realidad de la empresa con sus fortalezas y debilidades reflejando los resultados respecto de las acciones en materia económica, social y urbano-ambiental durante 2017.

Este informe ha sido elaborado a partir de los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por sus siglas en inglés), en sus nuevos estándares, cuyas exigencias en cuanto a transparencia y profundidad de la información, promueven la mejora continua y la inclusión de los grupos de interés.

102-51

A diferencia del año 2016, en esta oportunidad hemos definido presentar en un sólo documento el desempeño conjunto de Matriz Corporativa y nuestras filiales, FCLAP, Metro Valparaíso, Tren Central, INVIA y FESUR.



Usuarios Metro Valparaíso

2.1 CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS

102-46

Con el objetivo de definir los temas relevantes expuestos en el Reporte, realizamos una exhaustiva revisión de los desafíos y oportunidades que tenemos asociados a la sostenibilidad. A su vez, promovimos una activa participación de nuestros ejecutivos, colaboradores y grupos de interés.

En este contexto, los llamados "temas materiales", son aquellos que reflejan los efectos o impactos económicos, sociales y urbano-ambientales de la organización y aquellos aspectos que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

El proceso realizado, consistió en una consulta en base a fuentes secundarias y entrevistas a grupos de interés internos y externos a la organización.

REVISIÓN DE FUENTES SECUNDARIAS

A través de la revisión de documentos pudimos profundizar en el contexto noticioso del año 2017, los principales hitos del año para el Grupo y las principales tendencias de la industria de transporte a nivel nacional e internacional. Las actividades realizadas fueron:

1. **Benchmark de buenas prácticas nacionales e internacionales.**
2. **Revisión en prensa de noticias vinculadas a Grupo EFE.**
3. **Revisión de documentos internos y boletines oficiales.**

CONSULTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-43

Por medio de diversas metodologías de levantamiento de información – tales como talleres, entrevistas en profundidad y encuestas–, buscamos acercarnos a nuestros grupos de interés internos y externos para conocer su percepción frente a nuestra gestión y priorizar los temas más relevantes para nuestra sostenibilidad. Las actividades realizadas fueron:

1. **Entrevistas en profundidad a 14 gerencias, entre las cuales participaron los gerentes generales de todas las empresas del grupo; la plana ejecutiva de Casa Matriz, subgerentes operacionales, Encargados de Sostenibilidad del Grupo y representantes sindicales.**
2. **Encuesta electrónica orientada a todos los colaboradores de Grupo EFE.**
3. **Cuestionario abierto para autoridades con quienes mantenemos relaciones frecuentes: Ministerio de Transporte, Ministerio de Medioambiente e Intendentes de las regiones del Bio Bio y Metropolitana.**
4. **Taller de Reportabilidad donde participaron nuestros Encargados de Sostenibilidad y otros colaborares del Grupo, quienes tienen un rol relevante en el levantamiento de información para el presente documento.**
5. **Entrevista en profundidad a un proveedor de la empresa con el fin de profundizar en nuestros procedimientos y cadena de valor.**

¡Gracias a todos quienes fueron parte fundamental de la elaboración de nuestro Reporte de Sostenibilidad!

Más de 300 personas participaron en la consulta para identificar los temas más relevantes de Grupo EFE. A cada uno de ellos, queremos agradecerles por su tiempo y disposición de ayudarnos en este proceso.

GRUPOEFE

2.2 TEMAS MATERIALES

102-44 | 102-47 | 102-49

A partir del trabajo descrito anteriormente se identificaron y sistematizaron un total de 10 temas relevantes para Grupo EFE, que a su vez están alineados con los cuatro pilares de nuestra Política de Sostenibilidad: Gobernanza, Social, Economía Local, Medioambiente y Ciudad.

Para el ejercicio de materialidad de 2017, dado que contamos con un solo reporte como grupo, se consideraron temas que son importantes para todas las empresas y nuestros grupos de interés en forma transversal. Esto es una actualización respecto a lo publicado en 2016, donde cada reporte por empresa contaba con temas materiales comunes y específicos.



PILAR GOBERNANZA

- **Gobernanza y probidad**
- **Crecimiento Sostenible**
- **Eficiencia y Eficacia operacional**



PILAR SOCIAL

- **Seguridad**
- **Excelencia del Servicio**
- **Prácticas Laborales**
- **Equidad de género**



PILAR ECONOMIA SOCIAL

- **Gestión del patrimonio y cultura**
- **Relacionamiento comunitario**

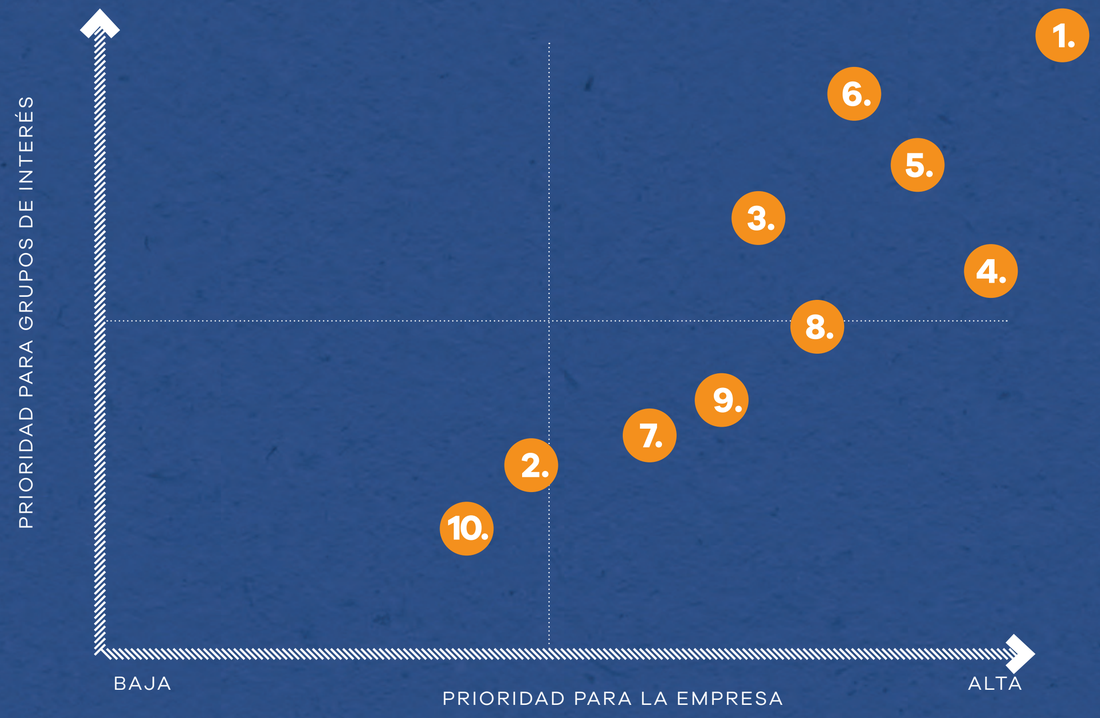


PILAR MEDIOAMBIENTAL Y CIUDAD

- **Gestión medioambiental**

PILARES DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD GRUPO EFE ⟫ **TEMA MATERIAL REPORTE 2017** ⟫ **INDICADORES METODOLOGÍA GRI Y PROPIOS (IP)**

PRIORIZACIÓN
TEMAS MATERIALES 2017



1. SEGURIDAD
2. GESTIÓN DEL PATRIMONIO
3. PRÁCTICAS LABORALES Y DESARROLLO
4. GOBERNANZA Y PROBIDAD
5. EXCELENCIA DEL SERVICIO
6. RELACIONAMIENTO COMUNITARIO
7. GESTIÓN AMBIENTAL
8. CRECIMIENTO SOSTENIBLE
9. EFICIENCIA Y EFICACIA OPERACIONAL
10. EQUIDAD DE GÉNERO

Los temas relevantes expuestos en la gráfica, son parte constitutiva del desarrollo de nuestro Reporte de Sostenibilidad. En cada capítulo se dará a conocer nuestro desempeño del año 2017, en asociación con los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad: Gobernanza, Social, Economía Local y Medio Ambiente y Ciudad.

2.3 Nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El 25 de septiembre del 2015 los líderes mundiales definieron 17 objetivos que buscan aportar al Desarrollo Sostenible (ODS) del mundo en los próximos 15 años.

De los ODS se desprenden 169 metas que tienen como finalidad que tanto el Estado, como las empresas y cada ciudadano sean promotores del desarrollo sostenible. En este contexto, en 2017 Chile firmó la Declaración de Santiago, haciéndose parte de este desafío e interpelando a las empresas a contribuir desde aquellos focos que se relacionen con su negocio.

En Grupo EFE tenemos la misión de aportar activamente al desarrollo social y económico del país, por lo que asumimos el desafío de incorporar medidas que contribuyan al cumplimiento de la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el presente reporte de sostenibilidad se encuentran diferentes acciones que aportan al cumplimiento de estos objetivos. A continuación algunos ejemplos.





ODS#1: FIN A LA POBREZA

Meta ODS: Para 2030 garantizar que hombres y mujeres, especialmente pobres y vulnerables, tengan los mismos derechos económicos, así como acceso a servicios básicos, propiedad y control de tierras, recursos naturales, servicios financieros, etc.

Aporte de la empresa: En Grupo EFE nos relacionamos con comunidades a lo largo de todo el país. A través de nuestros trenes turísticos, aportamos al desarrollo de economías locales y la gestión del patrimonio. Asimismo, contamos con una Unidad de Intervención Territorial que, en coordinación con otros organismos del Estado, trabaja para brindar apoyo en la búsqueda de soluciones habitacionales y medidas de reinserción a las familias en situación de vulnerabilidad que ocupan terrenos de la empresa en forma irregular.

*Más detalle en Capítulo de Economía Local



ODS#3: SALUD Y BIENESTAR

Meta ODS: Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

Aporte de la empresa: A través de nuestros servicios de trenes de pasajeros y de carga, entregamos un transporte seguro y confiable. Además, realizamos acciones en conjunto con colaboradores, usuarios y la comunidad para sensibilizar en torno a la seguridad ferroviaria, tomando medidas concretas en esta temática (desnivelación de cruces vehiculares, pasarelas, reforzamiento de señalización, entre otros).

*Más detalle en Capítulo de Social



ODS#5: IGUALDAD DE GÉNERO

Meta ODS: Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo en la vida política, económica y pública.

Aporte de la empresa: La equidad de género es uno de nuestros ejes de desarrollo y se ha consolidado como uno de los objetivos de trabajo transversal al interior del Grupo. A través de nuestra Política de Equidad de Género, establecemos lineamientos en torno a los procesos de selección, conciliación de la vida laboral y familiar, entregando igualdad de oportunidades de desarrollo a hombres y mujeres

.

*Más detalle en Capítulo Social



ODS#7: ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Meta ODS: Para 2030 aumentar porcentaje de energía renovable en el conjunto de fuentes de energía.

Aporte de la empresa: La eficiencia energética se ha constituido como un eje de nuestro trabajo transversal como grupo. Como objetivo nos hemos propuesto tanto la disminución del consumo, como el uso de fuentes renovables en el mediano y largo plazo.

*Más detalle en Capítulo de Medioambiente



ODS#8: EMPLEO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Meta ODS: De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

Aporte de la empresa: A través de programas de apoyo y difusión de la cultura, como también la amplia oferta de trenes turísticos, con los cuales buscamos aportar al turismo local, promoviendo la cultura ferroviaria que ha marcado la historia de nuestro país.

*Más detalle en Capítulo de Economía Local



ODS#9: INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Meta ODS: Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano.

Aporte de la empresa: En Grupo EFE operamos y desarrollamos proyectos de trenes de carga y pasajeros, aportando a la conectividad del país y entregando un servicio de calidad, seguro, confiable y en armonía con el medio ambiente.

*Más detalle en Capítulo de Gobernanza



ODS#10: REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Meta ODS: De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Aporte de la empresa: En Grupo EFE hemos avanzado en el mejoramiento de la infraestructura para permitir la inclusión de personas en situación de discapacidad, tanto en accesos a estaciones y trenes, como cruces peatonales.

*Más detalle en Capítulo Social



ODS#11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Meta ODS: Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

Aporte de la empresa: A través de distintas asociaciones públicas o privadas con terceros, ponemos en valor nuestro patrimonio ferroviario y lo conservamos para las futuras generaciones.

*Más detalle en Capítulo de Economía Local



ODS#12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Meta ODS: Para 2030 disminuir generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.

Aporte de la empresa: A partir de nuestros programas de gestión de residuos tanto de la propia empresa como de la comunidad, queremos aportar a la disminución de desechos. Además, nos hacemos responsables del transporte de residuos peligrosos y no peligrosos que se originan en nuestra operación a través de programas de prevención y mitigación.

*Más detalle en Capítulo de Medioambiente



Comunicación transparante con todos nuestros grupos de interés

13
ACCIÓN
POR EL CLIMA

ODS#13: ACCIÓN POR EL CLIMA

Meta ODS: Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Aporte de la empresa: Aportamos a la educación ambiental a través de campañas de socialización enfocadas en nuestros pasajeros, comunidades y colaboradores.

*Más detalle en Capítulo de Medioambiente

16
PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS

ODS#16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Meta ODS: Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

Aporte de la empresa: A través de la publicación de este Reporte de Sostenibilidad y de nuestra Memoria Financiera, queremos garantizar una comunicación transparente con todos nuestros grupos de interés.

*Más detalle en Capítulo de Gobernanza

CAPÍTULO 3

Gobernanza



Gobernanza

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

El equipo multidisciplinario que trabaja a diario en todas las empresas del grupo, tiene por objetivo cumplir con nuestra misión de ser un referente en el transporte de pasajeros y carga, conectando territorios y entregando la mejor experiencia de servicio a los clientes; siempre comprometidos con el medio ambiente y las comunidades, para contribuir de manera sostenible al desarrollo social, medioambiental y económico del país. De esta manera, trabajamos en 2017 para robustecer nuestro sistema de gobernanza y presentamos el Plan Trienal 2017-2019, que fue aprobado en el segundo semestre. Dicho Plan contiene proyectos de inversión orientados a mejorar la seguridad, confiabilidad, cobertura y capacidad de la infraestructura de la red ferroviaria, tanto para carga como para pasajeros.

NUESTRO PLAN TRIENAL DE DESARROLLO 2017-2019 CONSTA DE CINCO PROGRAMAS DE INVERSIÓN

- Programa de infraestructura crítica.
- Programa seguridad y continuidad operacional.
- Programa productividad operacional.
- Programa de aumento del transporte de carga.
- Programa de aumento del transporte de pasajeros.

102-10

A partir de nuestro Plan Estratégico, redefinimos nuestra misión, visión, valores corporativos y el mapa estratégico del grupo. Se trató de un de proceso de alineamiento estratégico que involucró a Casa Matriz y filiales incorporando tres líneas de acción orientadas a:

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.**

Bajo estos objetivos, la metodología que utilizamos fue la co-construcción de las nuevas definiciones a través de mesas de trabajo y talleres que contaron con la participación de los Gerentes Generales de todas las empresas del grupo. A su vez, se realizaron cuatro talleres para discutir las actualizaciones propuestas y definir metas.

Misión y Visión

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.

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.

CONTAMOS CON UN GRUPO DE VALORES ESPECÍFICOS Y SIGNIFICATIVOS, QUE ESTÁN ALINEADOS CON NUESTRA ESTRATEGIA CORPORATIVA.

102-16

Anteriores	Nuevos	Definición
Actitud de Servicio	Actitud de Servicio	Nuestro principal norte es la búsqueda de la excelencia en el servicio, con el objeto de entregar una experiencia óptima a todos nuestros clientes.
Responsabilidad y compromiso	Compromiso	Nos comprometemos con la excelencia en el servicio, la búsqueda permanente de la eficiencia, la mejora continua y la innovación; con el objeto de proyectarnos como una empresa que contribuye significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas.
Probidad y transparencia	Eficiencia y Eficacia	Trabajamos por ser una de las mejores empresas de servicio del país, para lo cual, buscamos utilizar nuestros recursos de forma óptima y mejorar cada día para generar rentabilidad económica, social y medio ambiental.
Excelencia, eficiencia y productividad	Innovación	Creemos en la innovación como el motor que nos permitirá seguir evolucionando, mejorando y afrontando nuevos desafíos, desplegando nuestras capacidades desde un ambiente de trabajo positivo, creativo y lleno de entusi asmo.
Creatividad e Innovación	Probidad y Transparencia	Como empresa pública, ponemos especial énfasis en tener una conducta transparente y basada en la probidad. Esto se traduce en comunicar de forma honesta y veraz, actuando de acuerdo a la normativa vigente y los estándares éticos que hemos definido como grupo.

Pilares y Lineamientos Estratégicos

Con la finalidad de contar con una base conceptual que permitiera traducir de mejor manera la misión y visión del grupo, definimos los Pilares y Lineamientos Estratégicos que presentamos a continuación:



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

3.1 GRUPO EFE : ¿CÓMO NOS ORGANIZAMOS?

102-24

Como empresa del Estado nos regimos por el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas) 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. Asimismo, la Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado determina cómo se constituye nuestro Directorio, comités y la alta dirección.

¿Qué hace SEP?

El Sistema de Empresas SEP tiene por misión representar los intereses del Estado de Chile - en su calidad de dueño – en empresas en que éste es directa o indirectamente socio, accionista o propietario, designando los miembros de los directorios y controlando la gestión estratégica de estas empresas, de tal manera de maximizar el valor económico del conjunto de ellas.
Fuente: www.sepchile.cl



Estación Central

Directorios

102-18 / 102-26

La principal responsabilidad de nuestro Directorio es velar por cada proceso de mejora continua, desarrollo organizacional y crecimiento corporativo que emprendemos. Como máximo órgano de gobierno, establece la orientación estratégica de la empresa, siempre promoviendo el respeto a los derechos de los accionistas y grupos de interés que participan directa o indirectamente de ella. A su vez, aprueba el Plan Estratégico, políticas y proyectos desarrollados tanto en el ámbito económico ambiental y social. De lo anterior, se desprende la importancia de cumplir con altos estándares y buenas prácticas en materia de ética y probidad, siempre a partir del respeto de las normas internas de Grupo EFE y su Código de Ética.

GESTIÓN DE RIESGOS.

102-30

En Grupo EFE identificamos los riesgos asociados a nuestro negocio, desde el punto de vista económico, operacional, social y medio ambiental. Esta capacidad de prever y analizar escenarios es clave para evaluar, evitar, reducir y mitigar los escenarios que podrían afectar nuestro desarrollo. Para alcanzar estos objetivos, el Directorio y el Comité de Riesgos son los encargados de validar la matriz de riesgos y los planes de acción asociados.

102-33 / 102-19 / 102-22

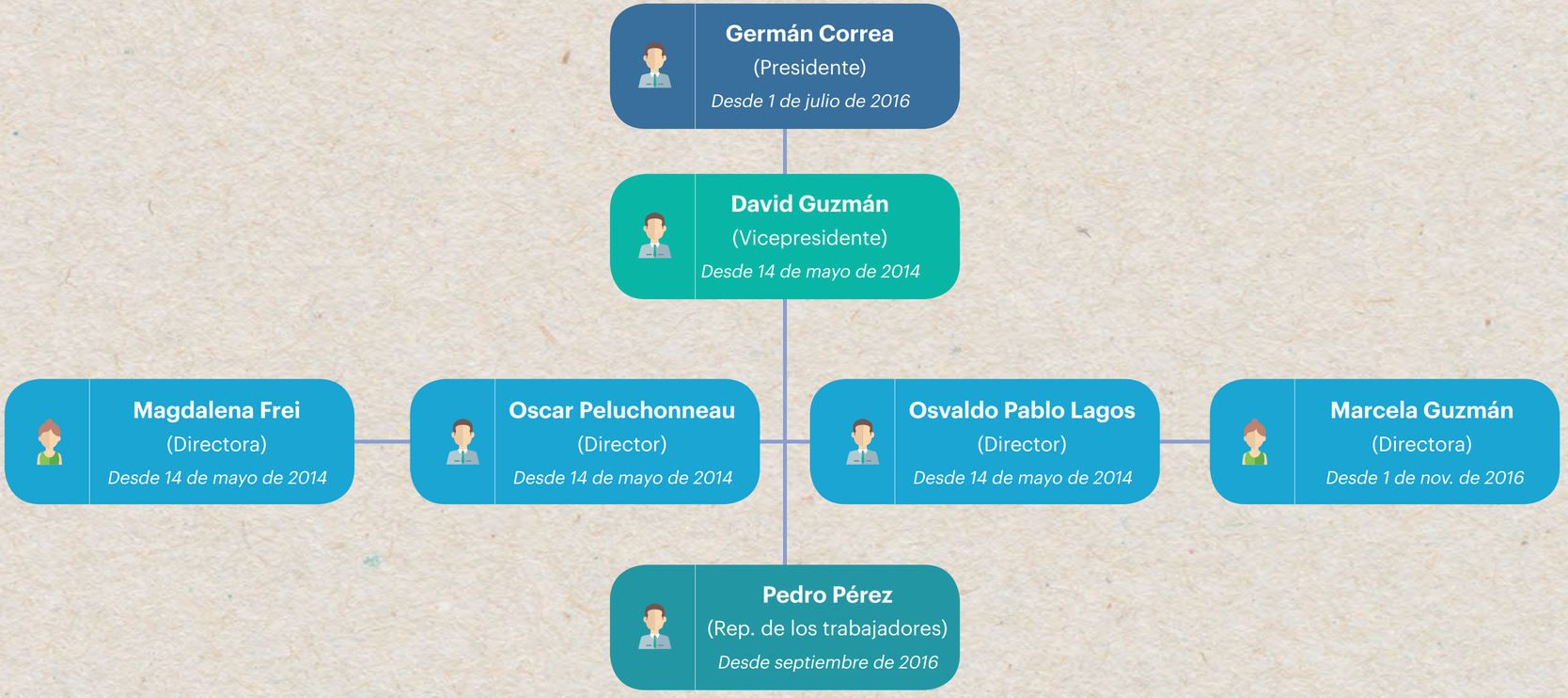
El Directorio de la Matriz Corporativa está compuesto por siete miembros más un representante de los trabajadores y cuenta con dos áreas de apoyo representadas por Contraloría y Cumplimiento. En el Gerente General se delegan la ejecución de sus acuerdos, para lo cual tiene las atribuciones necesarias y el equipo ejecutivo a cargo de distintos ámbitos de gestión. Los directorios de nuestras filiales están integrados por cuatro o cinco miembros, quienes son designados en la Junta Ordinaria de Accionistas y apoyados en la gestión por los Gerentes Generales y sus respectivos equipos.

102-23

Los integrantes de los directorios pueden realizar otras actividades, al igual que sus presidentes, ya que no ocupan cargos ejecutivos. Los gerentes de área y gerentes generales tienen cargos de dedicación exclusiva en la empresa.

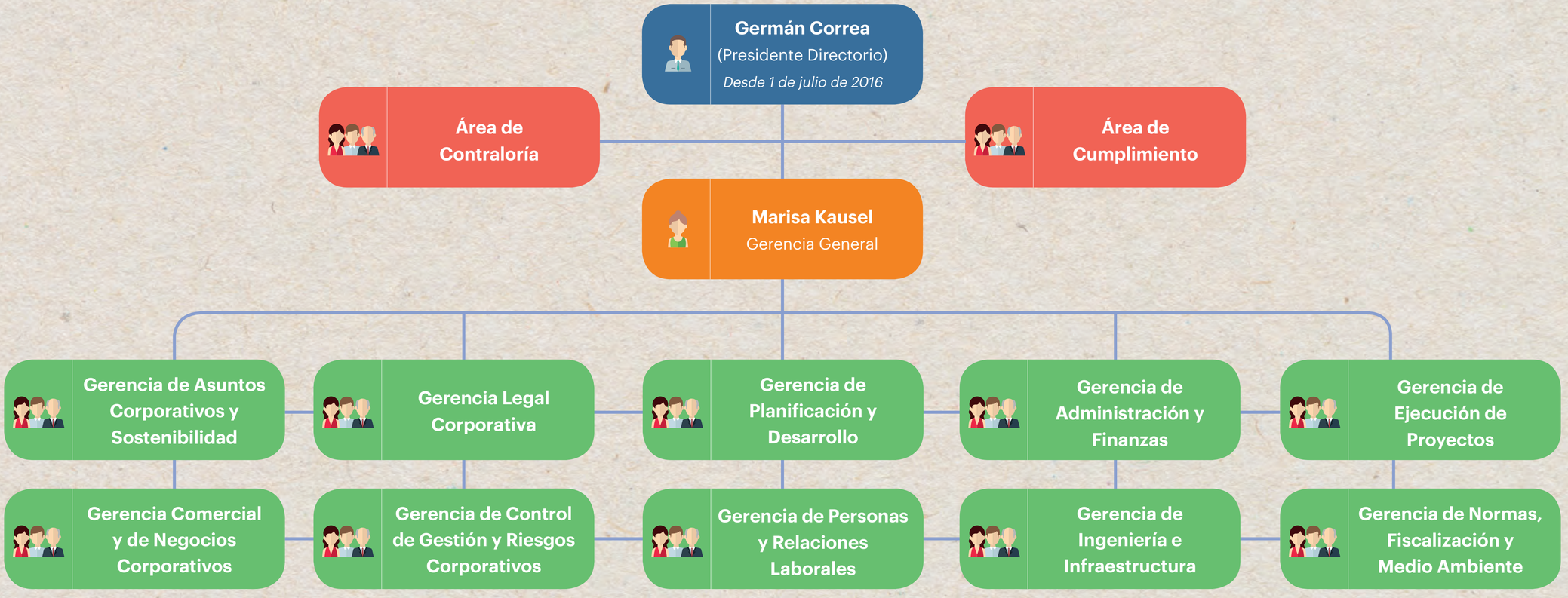
EFE Matriz Corporativa

DIRECTORIO 2017



EFE Matriz Corporativa

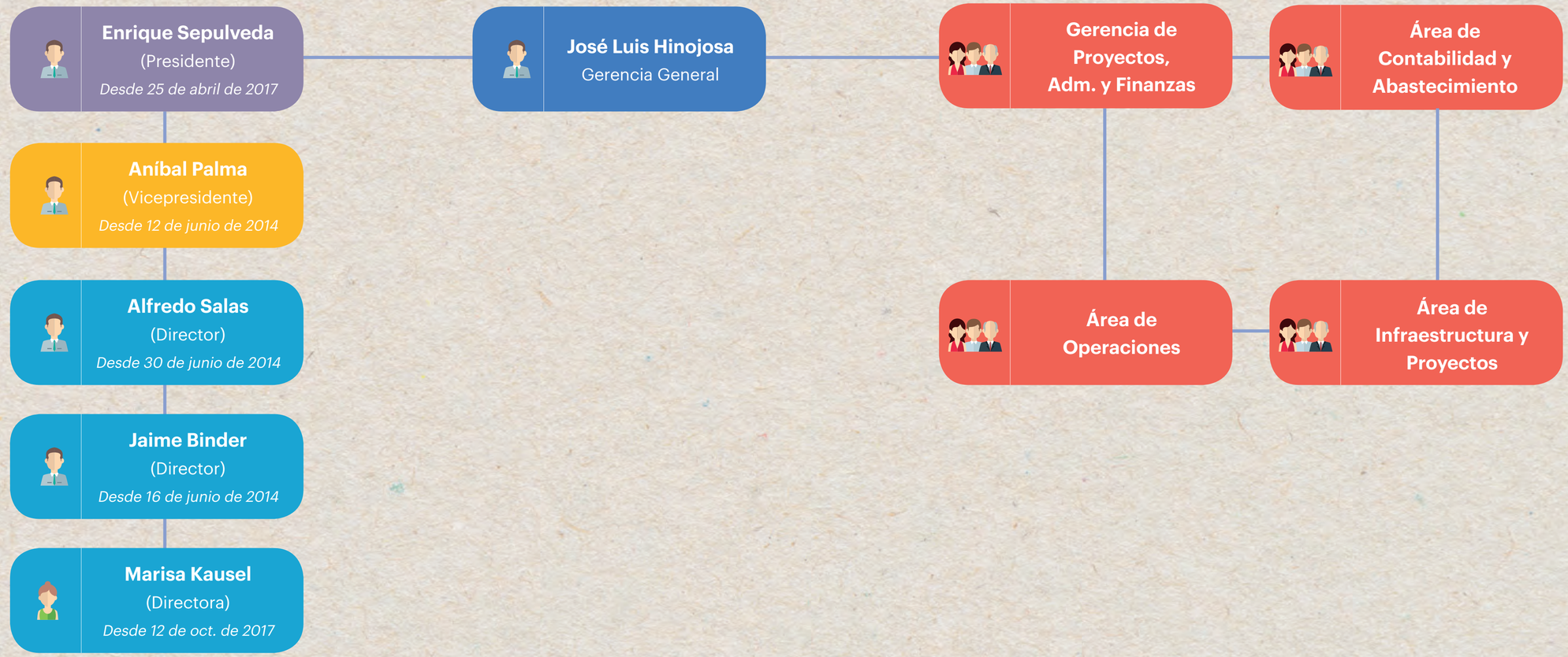
PRINCIPALES GERENCIAS [1]



[1] ***102-10*** Esta estructura ejecutiva fue resultado de un importante proceso de cambio organizacional realizado en la empresa durante 2017, en el contexto de la actualización de nuestro Plan Estratégico, orientado a responder adecuadamente a los focos trazados por el Directorio.

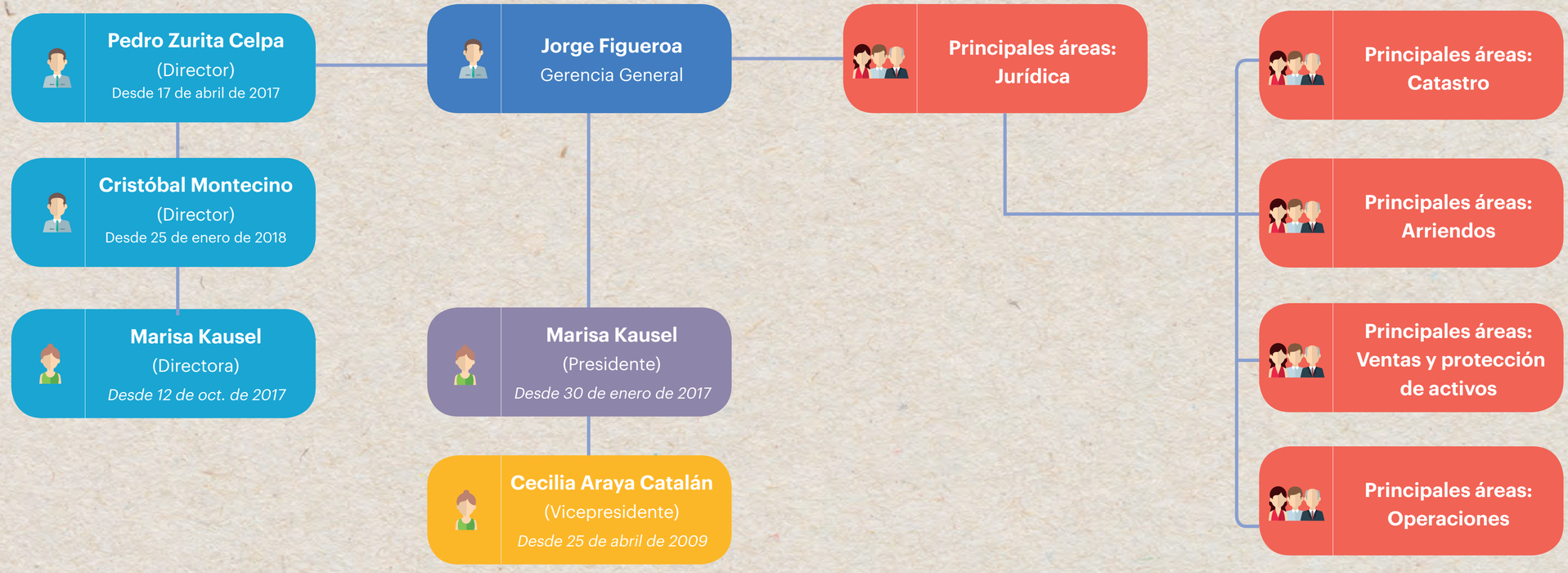
Ferrocarril Arica - La Paz

ORGANIGRAMA 2017



INVIA[2]

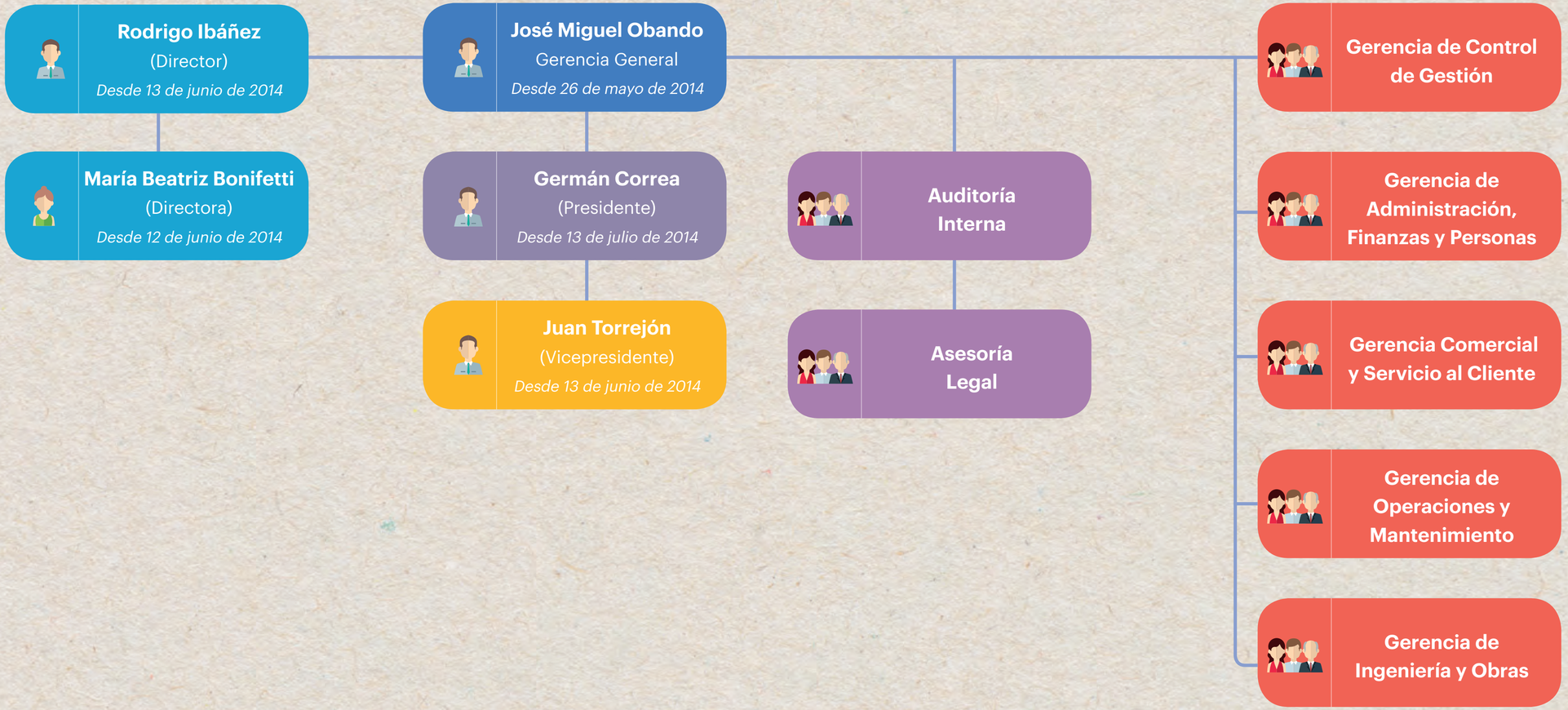
ORGANIGRAMA 2017



[2] En Abril de 2017, en Junta Ordinaria de Accionistas se acordó, entre otras materias, designar un nuevo Directorio 2017-2020 para INVIA. Cristóbal Montecino Castro es Director a contar del 25-01-2018.

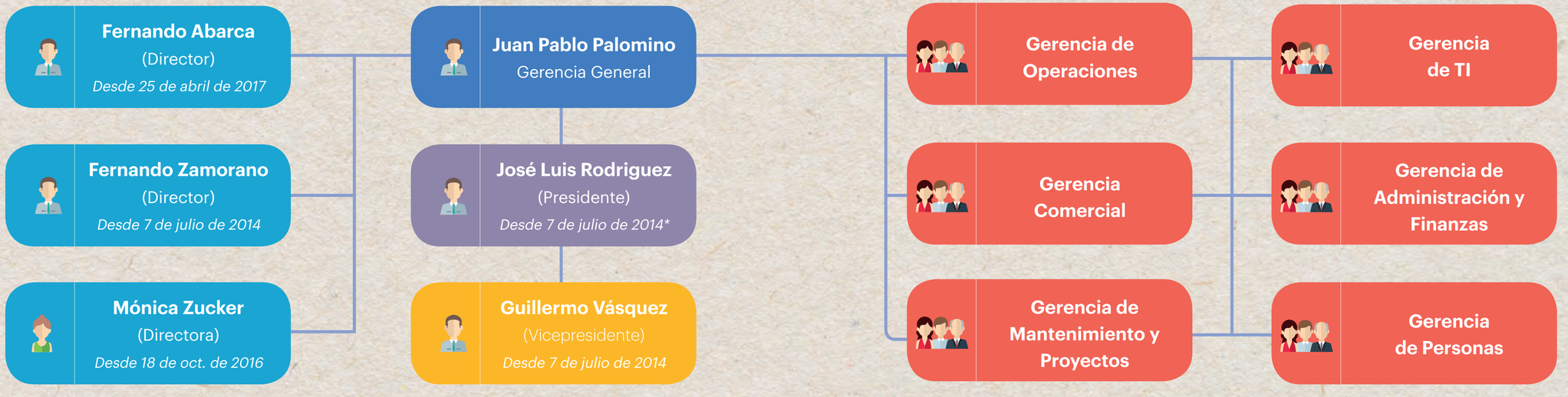
Metro Valparaíso

ORGANIGRAMA 2017



Tren Central

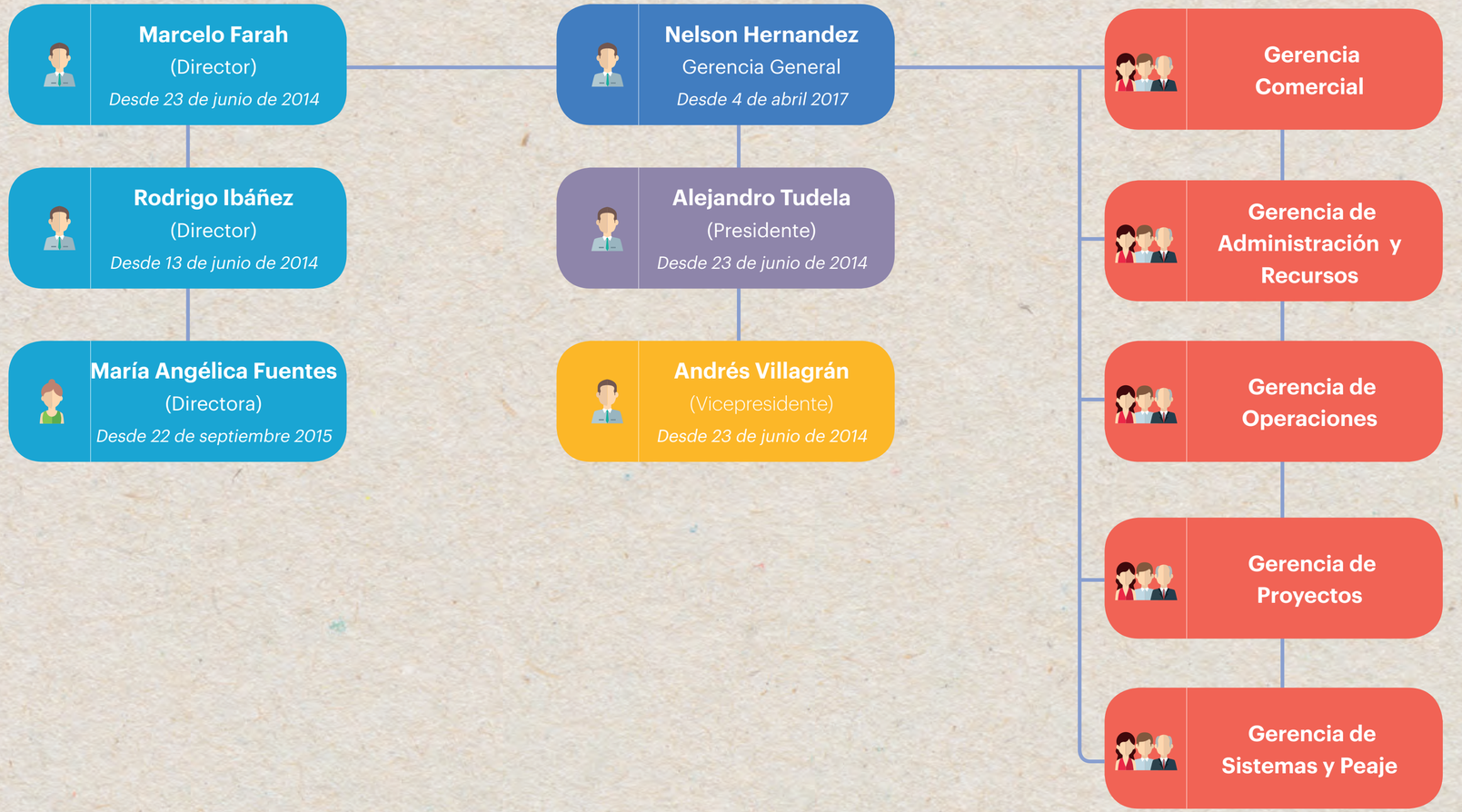
ORGANIGRAMA 2017



*Fecha en la que se designó como Director.

FESUR

ORGANIGRAMA 2017



Comités de Directores

102-20 / *102-18*

Tanto en EFE Matriz como en nuestras filiales, funcionan diferentes comités integrados por al menos un Director, como el Comité de Riesgos y el Comité de Auditoría. Las directrices de su funcionamiento y quiénes los integran se gestionan en la particularidad de cada empresa. Sin embargo, existe un Comité Estratégico de Sostenibilidad que funciona de forma transversal, integrado por los principales líderes del grupo. [4]

Nuestros Directorios

102-28

Realizan una autoevaluación a los factores críticos para su funcionamiento y **evalúan el grado de implementación** de las buenas prácticas de gobierno corporativo establecidas por el Consejo SEP. Para 2017 **se determinó un 96,5% de cumplimiento** a partir de las auditorias de cumplimiento realizadas por SEP.



Directorio y Gerente General de EFE

Remuneraciones

102-35

Las remuneraciones de los directorios y de la Administración **se calculan en base a las directrices entregadas por el Sistema de Empresas Públicas**. Cumpliendo con nuestro compromiso de transparencia, esta información **es de acceso público** puede ser consultada en nuestra web [5].

[4] Consultar mayor información sobre el Comité Estratégico de Sostenibilidad (CES) en la sección 3.3 del presente capítulo.

[5] http://www.efe.cl/empresa/transparencia-activa/remuneraciones-del-directorio-y-la-administracion

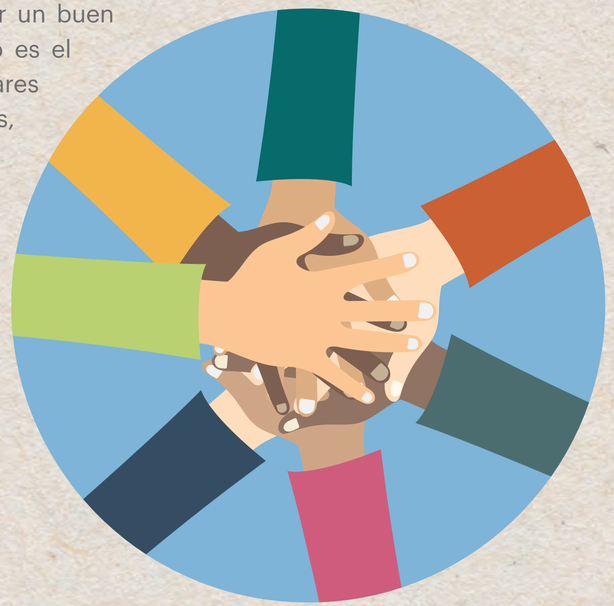
3.2 GESTIÓN DE LA ÉTICA Y LA PROBIDAD

En Grupo EFE queremos construir relaciones de confianza con nuestros distintos grupos de interés. Por esto, es esencial actuar, comunicar y ejercer nuestro rol como empresa pública con especial énfasis en la ética, la honestidad y la probidad.

102-17 | 102-16

Los mecanismos con los que contamos para promover un buen comportamiento al interior de las empresas del grupo es el Código de Ética y Conducta que establece los estándares de hábitos que se espera de nuestros colaboradores, directores, ejecutivos, contratistas y proveedores. Se basa en el compromiso de mantener prácticas laborales y de negocios de forma honrada, transparente, confiable y acorde a la legislación vigente.

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 a conflictos de interés, el manejo y uso de información y la no discriminación.



CONFLICTOS DE INTERÉS

102-25

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.
Se explica, que nuestro equipo de trabajo, contratistas y proveedores, deben evitar cualquier conflicto entre sus intereses personales y sus decisiones, acciones y los intereses de la empresa. Algunos ejemplos que nos entrega el Código dicen relación con no realizar actividades laborales para competidores, contratistas o clientes del grupo, ni desarrollar actividades que compitan con el giro de la empresa.[6]

[6] http://www.efe.cl/descargas/transparencia/marco_normativo/Codigo_de_Etica_y_Conducta.pdf

El área de Cumplimiento de Matriz Corporativa es la responsable 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 a lo que rige la Ley N° 20.393.

El MPD establece y regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas en el caso de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación a funcionarios públicos, nacionales o extranjeros. Durante los últimos años, la empresa ha ampliado este Modelo, preocupándose de incluir otros delitos que están fuera de lo que establece dicha Ley, tales como la colusión, la apropiación de activos, la malversación de Fondos Públicos o fraude a los Estados Financieros, entre otros.

205-2

Todas las empresas de Grupo EFE certificaron en 2017 su Modelo de Prevención de Delitos.

Además, se realizaron **16 charlas** con la participación de un total de **364 colaboradores**.

Canales de denuncia y línea ética Grupo EFE

102-17





205-3

En 2017 se recibieron 9 denuncias que fueron gestionadas por el área de Cumplimiento de EFE Matriz y puestos en conocimiento del Directorio y Comité Respectivo.

No existieron casos de corrupción en Matriz Corporativa ni en nuestras filiales.

¿CÓMO SE GESTIONAN?

El Oficial de Cumplimiento es responsable de administrar los canales de denuncias y de recibir, analizar e investigar los hechos denunciados. Además, debe coordinar las actividades a desarrollar, informar los resultados al Comité de Auditoría y comunicar al denunciante los resultados de la investigación.

3.3 SOSTENIBILIDAD INTEGRADA EN NUESTRA GESTIÓN

Durante 2015-2017, en Grupo EFE nos hemos propuesto potenciar nuestro aporte al desarrollo sostenible del país y responder a los lineamientos entregados por SEP, integrando la sostenibilidad en nuestra forma de ser y hacer empresa.

El primer paso fue institucionalizar una estructura de trabajo liderada por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, junto con el Comité Estratégico para la Sostenibilidad (CES), alojado en la alta dirección de Grupo EFE. A su vez, durante 2015 y 2016 realizamos un profundo trabajo para definir y actualizar la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido de Grupo EFE, donde identificamos los pilares asociados a la sostenibilidad, integrando la cadena de valor y los riesgos asociados a su desarrollo.

Resumen de nuestra Política de Sostenibilidad y Valor Compartido

Pilar: Gobernanza



Temáticas asociadas :

- Mirada estratégica de sostenibilidad.
- Gestión planificada de riesgos.
- Acciones de coherencia con la ética y la transparencia.

Pilar: Economía Local



Temáticas asociadas :

- Trenes turísticos, turismo e identidad local.
- Vinculación con las comunidades.
- Proveedores locales.

Pilar: Social



Temáticas asociadas :

- Servicio de calidad, seguro y confiable.
- Cultura laboral con foco en la seguridad, el desarrollo y la inclusión.

Pilar: Medio Ambiente y Ciudad



Temáticas asociadas :

- Infraestructura.
- Eficiencia energética y control de emisiones.
- Gestión de residuos y resguardo de terrenos.

Durante 2017, profundizamos esta labor en línea con la actualización del Plan Estratégico que mencionamos anteriormente, en el cual integramos la sostenibilidad como un pilar estratégico con acciones y metas asociadas.

102-19 / 102-20

Durante el año, también actualizamos la "Gobernanza de Sostenibilidad" establecida en 2015. Actualmente, contamos con un líder de sostenibilidad, a cargo de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad (GACS); un Comité Estratégico de Sostenibilidad (CES) que otorga directrices y valida procesos, integrado por los Gerentes Generales de EFE y filiales, gerentes corporativos y la participación de un miembro del Directorio en dicho Comité; y, finalmente, el Comité de Sostenibilidad (ex Comité de Implementación de la Política), conformado por los Encargados de Sostenibilidad de todo el grupo, quienes representan el órgano ejecutor de la planificación definida.

Cada empresa mantiene la misma modalidad de gobernanza. De esta forma, cuentan con un líder de Sostenibilidad, responsabilidad asumida por el Gerente General de la empresa; uno o más Encargados de Sostenibilidad, quienes conforman un Comité de sostenibilidad propio por filial que incluye representantes de las diferentes Gerencias; y un responsable de proyecto, quien ejecuta y/o lidera los proyectos específicos de sostenibilidad.

ORGÁNICA DE LA SOSTENIBILIDAD EN GRUPO EFE



Comité Estratégico de Sostenibilidad
Representante del Directorio, Gerentes Generales y Gerencias de Matriz.

- Sesiona 4 veces al año.
- Aprueba planes anuales de sostenibilidad.
- Brinda apoyo a Encargados de Sostenibilidad.
- Monitorea cumplimiento de metas.



Lider de Sostenibilidad
Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

- Asegura el alineamiento de los proyectos con los lineamientos estrategicos y la política de sostenibilidad.
- Vela por la comunicación y posicionamiento de temáticas de sostenibilidad dentro del grupo.
- Coordina la realización de Reportes de Sostenibilidad.
- Entrega información al SEP para el cumplimiento de metas.



Comité de Sostenibilidad
Encargados de Sostenibilidad designados por Gerencias de Matriz y Filiales.

- Desarrollan proyectos y acciones de sostenibilidad a nivel interno y externo.
- Reciben capacitaciones.
- Aseguran el cumplimiento de metas SEP.

Principales actividades en el marco de la sostenibilidad 2017 - 2018

DIFUSIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016

CUMPLIMIENTO DEL

100%

METAS SEP

DEFINICIÓN DE

3

PROYECTOS TRANSVERSALES COMO GRUPO

4

SESIONES DE COMITÉ ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD (CES)

5

JORNADAS DE SOSTENIBILIDAD EN FILIALES

MÁS DE

88

INSTANCIAS DE TRABAJO CON FILIALES Y MATRIZ

ELABORACIÓN DE POLÍTICAS EQUIDAD DE GÉNERO, RELACIONAMIENTO COMUNITARIO Y ESTRATÉGICA DE VINCULACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

5

BENCHMARKS DE LA INDUSTRIA

2

CPACITACIONES A TODOS LOS ENCARGADOS DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO

Jornadas de sostenibilidad

Frente al desafío de socializar e integrar con mayor profundidad los temas de sostenibilidad al interior de cada una de las filiales, desarrollamos jornadas con la participación de sus principales gerencias y abriendo la invitación a sus directorios. En estas instancias, pudimos revisar los principales conceptos asociados a la sostenibilidad, buenas prácticas de otras empresas, los avances del grupo y trabajamos una actividad enfocada en mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés.



Jornadas de Sustenibilidad

Proyectos de sostenibilidad como grupo

Durante el segundo semestre de 2017, el Comité Estratégico de Sostenibilidad, propuso abordar tres temas transversales a todo el grupo: eficiencia energética, equidad de género y desarrollo de la economía local. Para alcanzar este objetivo, realizamos un estudio de buenas prácticas y conformamos comités de trabajo para definir planes de acción y metas.



Generamos proyectos de Sustenibilidad como grupo

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

102-40 / 102-42

Durante 2015-2016, en Grupo EFE realizamos un mapeo y priorización de grupos de interés que nos permitió, en conjunto con las herramientas que nos brinda el SEP, definir aquellos actores estratégicos. Esta labor se profundizó en 2017, con el objetivo de definir el tipo de relación que tenemos con cada uno y a su vez, generar valor compartido.



Potenciamos el relacionamiento con nuestros grupos de interés

Grupos de Interés	¿Quiénes son?	Mecanismos de comunicación
AUTORIDADES Y ORGANISMOS PÚBLICOS	Presidencia, Parlamentarios, Intendencias, Gobernaciones, Alcaldías, Municipios, Ministerios, Contraloría, SEP, Autoridades Bolivianas, Cancillerías, Otras instituciones públicas.	Reuniones, mesas de trabajo. · Informes de gestión. · Plataformas Públicas.
COLABORADORES	Directorios, Colaboradores propios, Colaboradores externos.	Reuniones · Teléfono y correo · Boletines informativos · Jornadas de Encuentro · Encuesta de clima y compromiso · Focus grupales · Diálogo con Sindicatos
CLIENTES	Cliente interno, Porteadores, Generadores de Carga, Usuarios del tren (pasajeros) y de nuestra infraestructura, Arrendatarios comerciales y habitacionales.	Oficina de Atención al cliente · Teléfono y correo · Boletines informativos · Jornadas de Trabajo / Encuentro · Encuesta de Satisfacción · Página web, Redes Sociales
COMUNIDAD	Comunidades aledañas a las operaciones y a activos de la empresa.	Puerta a puerta · Teléfono y correo · Cartas · Encuentros prescenciales (reuniones, asambleas, procesos de participación ciudadana temprana)
PROVEEDORES	Servicios de ingeniería, construcción, seguridad, entre otros.	Reuniones · Teléfono y correo · Plataformas de gestión público y privada · Reportes
EMPRESAS PARES	Puertos, Metro, Servicios Interurbanos y/o Intermodales, Tren Arica-Tacna.	Reuniones · Teléfono y correo
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Medios escritos y radiales, televisión, portales, redes sociales.	Encuentros prescenciales · Teléfono y correo · Pautas de prensa

Grupo de Interés



Acciones y Membresías

102-12 / 102-13

En Grupo EFE participamos en diversas iniciativas y asociaciones que nos permiten conocer tendencias, buenas prácticas y generar vínculos para seguir desarrollándonos. Por ejemplo, tenemos relación con tres organizaciones del transporte: la Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF), la Asociación Internacional de Transporte Público (UITP por sus siglas en inglés), y la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos.

Además, adoptamos el estándar Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de reportes, adherimos a los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas, Convenio de los Derechos del Niño de la Organización de Naciones Unidas, Convenio Nº 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Originarios y Tribales en países independientes y Convenios 87, 98, 111 y 138 de la Organización Internacional del Trabajo.

ALAF

Global Reporting Initiative™

UITP CENTRE FOR TRAINING



CAPÍTULO 4

Crecimiento Sostenible

4.1 CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

El crecimiento y la rentabilidad constituyen elementos centrales de nuestro Plan Estratégico, desde una mirada que se vincula a la sostenibilidad en la búsqueda de un equilibrio virtuoso entre las variables económicas, sociales y ambientales.

En este contexto, durante 2017 mantuvimos los esfuerzos por avanzar en proyectos que conjugan su viabilidad económica con una alta rentabilidad social, tanto en aquellas iniciativas relacionadas con el transporte de pasajeros, como de carga.

Un buen ejemplo de esto fue la puesta en marcha del servicio Metrotren Nos, en marzo de 2017, que transportó a más de 10 millones de pasajeros durante su primer año de funcionamiento y logró reducir los tiempos de viaje de sus usuarios, desde más una hora a solo 24 minutos.

203-1

Con este mismo objetivo, buscamos avanzar en la materialización de una importante cartera de proyectos que hoy se encuentran en diversas etapas de desarrollo, como por ejemplo, los trenes de pasajeros Alameda-Melipilla y Santiago-Batuco; la extensión de Metro de Valparaíso entre Quillota y La Calera; la construcción del nuevo puente sobre el río Biobío; o la reconstrucción del puente Toltén, entre otros.

Si bien, el esfuerzo financiero generado por estas inversiones ha implicado impactos sobre los resultados de Grupo EFE, se trata de un importante salto en su capacidad de desarrollo y ejecución, lo que hace prever positivas variaciones futuras.

En forma paralela hemos llevado a cabo un proceso de reestructuración orientado a modernizar y profesionalizar nuestra gestión administrativa y técnica, con el objetivo de asegurar un crecimiento sostenible, ligado con la generación de valor compartido y la innovación.

¿Por qué hablamos de “generar Rentabilidad Social”?

La rentabilidad social es el valor que los proyectos aportan a la sociedad como beneficios una vez que están en marcha, independiente de su rentabilidad económica.

Un proyecto es rentable socialmente cuando provee de más beneficios que pérdidas a la comunidad. En el caso del transporte ferroviario estos beneficios están dados por ahorros de tiempo de viaje (de pasajeros y carga), disminución de accidentes, menor impacto ambiental (emisiones de CO2), entre otros.

Nuestro modelo de negocio

Tal como lo establece nuestra Ley Orgánica, EFE tiene por objeto "establecer, desarrollar, impulsar, mantener y explotar servicios de transporte de pasajeros y carga a realizarse por medio de vías férreas o sistemas similares y servicios de transporte complementarios, cualquiera sea su modo, incluyendo todas las actividades conexas necesarias para el debido cumplimiento de esta finalidad. Asimismo, podrá explotar comercialmente los bienes de que es dueña" (Decreto con fuerza de ley N° 1 de 1993, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que fija el texto refundido de la ley orgánica de Ferrocarriles).

102-2

A partir de esta definición, contamos con tres segmentos principales de negocio: **transporte de pasajeros**, operado por tres empresas filiales y que genera cerca del 53% de los ingresos de EFE; el **transporte de carga**, desarrollado en nuestra red ferroviaria por las empresas porteadoras privadas Transap y Fepasa, con un 30% de los ingresos y la **administración inmobiliaria**, gestionada por nuestra filial INVIA, que representa cerca del 17%.



Servicios de transporte de pasajeros y carga

El modelo de negocio de Grupo EFE

Relación de EFE con el Estado a través del MMT

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile

Responsable de las políticas de transporte y de la planificación integrada de todos los modos, así como de la definición de aportes del Estado y la aprobación de proyectos e iniciativas

Filiales operadoras de Pasajeros

- Operación Servicios Pasajeros
- Dueño Material Rodante
- Administra el Mantenimiento Infraestructura
- Administra Tráfico

Concesión

GRUPO EFE

Centro Coorporativo Matriz EFE

- Gobierna la Organización
- Ejerce controles
- Accede y Asigna Capital
- Construye Capacidades: Proyectos Infraestructura
- Desarrolla Carga
- Desarrollo Inmobiliario
- Servicios de Apoyo
- Captura Economías Escala

Contrato de Acceso

Porteadores de Carga

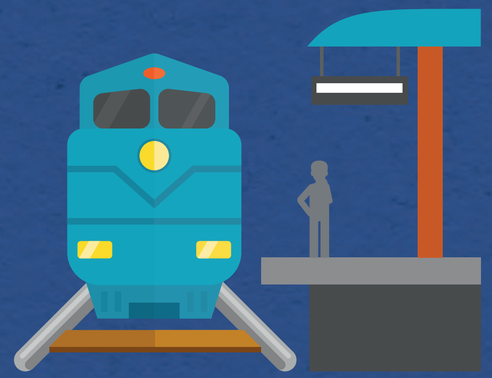
- Empresas Privadas
- Operación Servicio Carga
- Dueño Material Rodante

Rol Matriz Corporativa

- Gobierna la organización
- Define la Visión Estratégica
- Crea y vela por los Valores Corporativos
- Construye capacidades
- Ejerce controles
- Accede y asigna al capital

Rol Filiales

- Administrar el tráfico ferroviario
- Prestar los servicios de pasajeros
- Mantener la infraestructura
- Rentabilizar los activos



Aportes del Estado

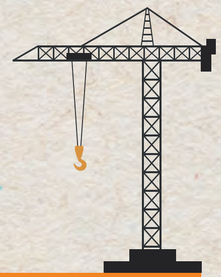
Nuestra empresa es controlada en un ciento por ciento por el Estado de Chile. En este contexto, además de generar ingresos propios, cada año recibe recursos a través de la Ley de Presupuesto, los que han aumentado durante los últimos años a partir del apoyo fiscal a los planes de inversión y que, a partir del 2011, integran transferencias para cubrir operaciones.

201-4



Servicio turístico de pasajeros Arica - Poconchile
de Ferrocarrila Arica La Paz

Asistencia financiera recibida del gobierno



Tipo de Ayuda	2016 M$	2017 M$
Aportes del Estado a través del Presupuesto de la Nación	156.194.091	133.967.986
Aportes directos a Metro Valparaíso para mejoras de sus sistemas (inserto en los planes trienales de EFE)	4.463.165	-
Subsidio MTT a Tren Central (principalmente servicio Talca - Constitución)	492.198	636.080
Subsidio MTT a Biotren, Corto Laja y Victoria - Temuco.	535.084	902.552
Aporte para desarrollo y operación Ferrocarril Arica - La Paz	7.263.480	-
Inversiones Plan Trienal 2017 - 2019	36.283.570	35.840.000
Aportes Mantención de Infraestructura	21.969.223	24.582.520
Inversión en Infraestructura Existente	17.356.072	12.617.500
Servicio de la Deuda	68.212.515	60.663.451

Otros mecanismos de financiaiento

201-1 / 102-4

En enero de 2017 nuestra empresa gestionó una serie de bonos en el mercado local para completar el financiamiento de los nuevos servicios Metrotren Nos y Metrotren Rancagua. Se trató de la segunda emisión destinada a conseguir los recursos necesarios para su ejecución.

Estos bonos contaron con un 100 por ciento de garantía estatal y en ambos casos se trató de colocaciones exitosas que registraron sobredemanda y tasas históricamente bajas, especialmente en el caso más reciente, cuya tasa alcanzó a UF+ 2,16% anual, lo que representó un record para la bolsa local.

A través de esta fórmula de financiamiento se gestionaron cerca de 250 millones de dólares, que fueron íntegramente destinados a la implementación de los nuevos servicios entre Alameda y Rancagua.

Resultados financieros*

Durante 2017, nuestros ingresos totales por ventas aumentaron un 15% (M$6.285.874) respecto del año anterior. Este incremento incluye mayores ingresos en el segmento pasajeros, cuyo crecimiento llegó al 31% (M$6.606.521) a partir de la entrada en operación de Metrotren Nos y Rancagua, así como la consolidación operacional de la extensión del servicio Biotren entre Lomas Coloradas y Coronel.

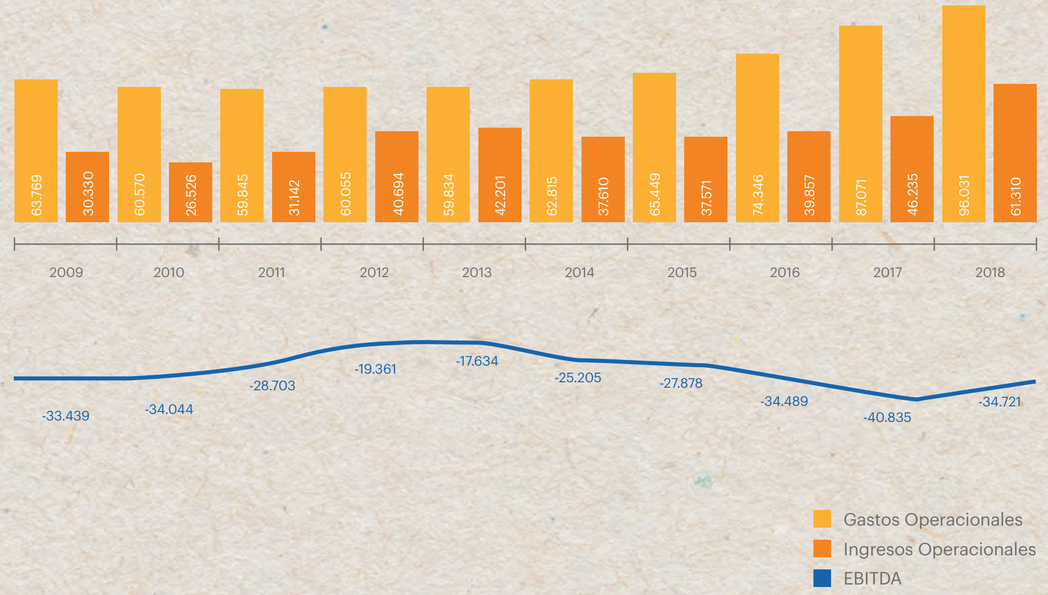
En relación a los ingresos generados por los operadores de carga, se registró una disminución del 5% (M$529.963) debido principalmente a los efectos de la caída del puente Toltén, ocurrida el segundo semestre de 2016, que actualmente se encuentra en proceso reconstrucción.

De igual manera, los costos de venta y de administración presentaron un crecimiento del 21% (M$14.260.783), producto de mayores gastos en mantenimiento de vías, catenarias, actividades de seguridad y mantención de material rodante, todo lo anterior, derivado de la mayor actividad producida por la entrada en operación de los nuevos servicios de pasajeros.

En este contexto, el crecimiento de los gastos operacionales generó un impacto negativo en el EBITDA, tendencia que se espera revertir a partir de 2018 como resultado de la consolidación de los nuevos servicios de pasajeros, junto con los nuevos proyectos que se encuentran en desarrollo.

* NOTA: *102-45* Los estados financieros de la empresa pueden ser consultados en nuestra memoria financiera 2017.
http://www.efe.cl/empresa/transparencia-activa/estados-financieros-anuales-y-trimestrales

Evolución EBITDA Grupo EFE



Valor económico directo generado y distribuido por Grupo EFE en 2017

201-1

Valor económico creado	2016	2017	Variación %
Ingresos	40.648.996	46.934.869	15%
Valor económico distribuído			
Costos operativos	**41.993.477**	**51.777.342**	**23%**
Gastos de Personal	27.259.491	31.736.409	16%
Gastos financieros	48.587.570	51.361.337	6%
Pago de deuda *	22.441.364	12.661.922	-44%
Pago de intereses *	45.771.151	48.001.529	5%

* 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.

Nuestros Proveedores

102-9

Nuestros proveedores y contratistas son socios estratégicos en el desafío de contar con una cadena de suministro eficiente y sostenible, ya que nos permiten operar y administrar los servicios ferroviarios. Por esto, trabajamos bajo los lineamientos de una Política de Adquisiciones que establece los procedimientos para realizar compras en un marco ético, formal y transparente.

Nuestros principales proveedores son quienes nos abastecen de bienes y/o materiales para el funcionamiento de las operaciones y aquellos que nos brindan servicios; como por ejemplo servicios de obras, ingeniería, operación, seguridad, tecnología y asesoría.
Con el fin de actualizar y perfeccionar los procedimientos que realizan nuestras empresas, en 2017 se inició el proceso de actualización para contar con un nuevo Manual de Compras Estratégicas.

414-2

Asimismo, dedicamos importantes esfuerzos en capacitar en materias de seguridad a trabajadores que desarrollan labores en la vía, tanto de contratistas como de EFE y filiales. El desafío está en avanzar en un modelo de entrenamiento integral, que incorpore diversas variables que buscan imprimir nuestro sello.

En esta misma línea, nuestra filial FESUR evaluó al 50% de sus proveedores en relación a impactos sociales y desde la Matriz corporativa realizamos una encuesta interna a proveedores críticos (contratos iguales o sobre UF 1000) para indagar sobre la satisfacción de los servicios contratados desde el punto de vista de calidad, seguridad e impacto sobre el medio ambiente, entre otros. Este proceso incluyó la revisión de 145 contratos y 115 proveedores.



102-9

En Grupo EFE durante **2017** contamos con un total de **505 proveedores**, de los cuales **13 (2,6%) corresponden a adjudicaciones internacionales**.

Mantenemos nuestro sello ProPyme

Esta es una iniciativa impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y tiene como objetivo principal garantizar mejores condiciones de pago para las empresas de menor tamaño del país, las que muchas veces reciben pagos fuera del plazo, lo que afecta el crecimiento de su negocio.

El sello es entregado a las empresas o entidades que cumplan con el pago a sus proveedores que sean empresas de menor tamaño, en un plazo máximo de 30 días corrido desde la recepción de sus facturas.

En Grupo EFE estamos orgullosos de haber mantenido este sello durante 2017 y nos comprometemos a continuar mejorando las condiciones de pago de todos nuestros proveedores.

SELLO Pro Pyme
MINISTERIO DE ECONOMÍA

4.2 EFICIENCIA Y EFICACIA OPERACIONAL

A partir del trabajo realizado en la elaboración de nuestro nuevo Plan Estratégico, se evidenció que la eficiencia y eficacia operacional de los procesos e infraestructura, son fundamentales para mejorar la productividad y generar rentabilidad social.

Asimismo, la innovación tecnológica desde el punto de vista operacional, apunta a hacer más eficiente nuestros procesos y servicios, manteniendo la impecabilidad de nuestra gestión.

Eficiencia, un valor corporativo

"Trabajamos por ser una de las mejores empresas de servicio del país, para lo cual, buscamos utilizar nuestros recursos de forma óptima y mejorar cada día para generar rentabilidad económica, social y medio ambiental."



Nuestro Plan Trienal de inversión

Dentro de los objetivos de nuestro Plan Estratégico, hacia 2025 esperamos aumentar significativamente el transporte de carga, para pasar de 9,8 a 21,9 millones de toneladas y llegar a 63 millones de pasajeros transportados.

Precisamente estos son los desafíos que busca enfrentar el Plan Trienal de Desarrollo 2017-2019, que fue aprobado el 14 de julio de 2017 mediante Decreto Supremo N°64 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones siendo tomada en razón en septiembre del mismo año.

Este plan se orienta a mejorar la seguridad, confiabilidad, cobertura y capacidad de la infraestructura de la red ferroviaria, tanto para el transporte de carga como de pasajeros, a partir de una inversión de 555,7 millones de dólares.

Dos tercios de los recursos previstos en este programa de inversiones serán destinados a proyectos de infraestructura crítica, seguridad y continuidad operacional. El resto de los recursos se distribuye en igual proporción entre proyectos que buscan desarrollar el transporte de carga y pasajeros.
De esta manera, el Plan Trienal 2017 – 2019 se configura en torno a cinco programas de inversión que se detallan en el siguiente gráfico:

Proyectos de inversión Plan Trienal 2017-2019

Proyectos de Inversión	Inversión (MMUSD) Año 2017	Año 2018	Año 2019	Total PT
Plan Trienal de Desarrollo 2017 - 2019	140,5	264,0	151,2	555,7
1. Continuidad Operacional Crítica	37,3	92,2	47,2	176,7
2. Seguridad y Continuidad Operacional	56,3	66,9	50,4	173,6
3. Productividad Operacional	5,1	10,2	3,1	18,4
4. Aumento Transporte de Carga	19,1	93,2	49,6	161,9
5. Aumento Transporte de Pasajeros	22,7	1,5	0,9	25,1

Inversiones y nuevos proyectos

203-1

Durante 2017, las inversiones de nuestro grupo de empresas sumaron MM$ 78.875. Estos recursos fueron destinados a diversas iniciativas enfocadas en asegurar la continuidad operacional y el mejoramiento de los servicios tanto de pasajeros como de carga, entre los que se cuentan la finalización de los proyectos Metrotren Nos y Rancagua e iniciativas de mantenimiento de puentes, vías y material rodante.

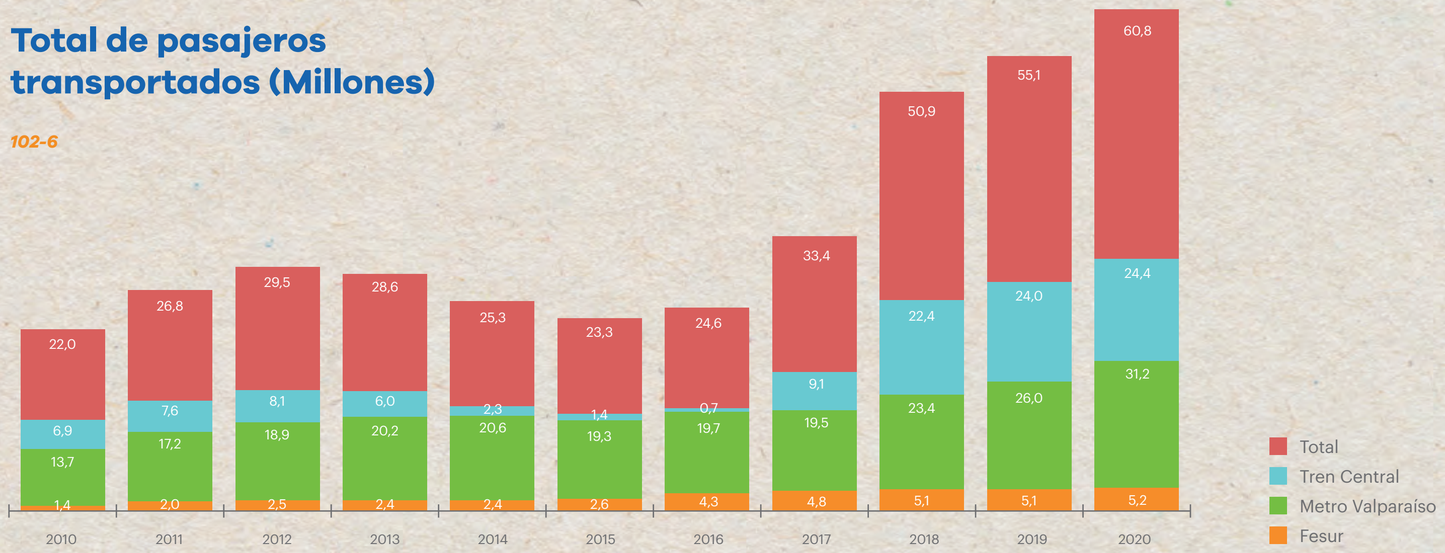
Asimismo, continuamos el desarrollo de los proyectos de trenes de pasajeros Santiago-Batuco y Alameda- Melipilla, que actualmente se encuentran en proceso de evaluación ambiental.

Adicionalmente, avanzamos en el proyecto de extensión del servicio ferroviario de transporte de pasajeros de Metro Valparaíso hacia las comunas de Quillota y La Calera, cuya etapa de prefactibilidad ya se encuentra concluida, lo que permite dar paso al desarrollo de sus estudios de ingeniería.
Esta iniciativa considera una extensión de 26 kilómetros de la red de Metro Valparaíso, con un estándar de infraestructura, tecnología y funcionalidades similares a los operados actualmente por nuestra filial. La extensión incluye, entre otros, la construcción de 5 nuevas estaciones, 2 vías para el servicio de pasajeros y una vía exclusiva para el transporte de carga entre las estaciones de San Pedro y La Calera.

De la misma forma, en 2017 iniciamos el proceso de Licitación Pública Internacional para la compra de 16 nuevos trenes que serán operados en diversos servicios de las regiones del Biobío, del Maule y la Araucanía. Estos equipos, que implican una inversión cercana a los 95 millones de dólares, serán operados por las filiales Fesur y Tren Central.

Total de pasajeros transportados (Millones)

102-6



En el ámbito de la infraestructura ferroviaria avanzamos en los trabajos de rehabilitación del actual puente sobre el río Biobío, con el fin de garantizar su continuidad operacional hasta la puesta en marcha del puente nuevo que se encuentra en etapa de ingeniería y que espera absorber el aumento del tráfico de pasajeros y carga proyectado en el Gran Concepción.

Una vez superada la compleja emergencia producida por la caída del puente Toltén -que incluyó el retiro de los carros y estructuras que se encontraban en el lecho del río producto del accidente- a fines de 2017 iniciamos el proceso de reconstrucción de esta infraestructura, que permitirá retomar el servicio de transporte ferroviario en la zona.

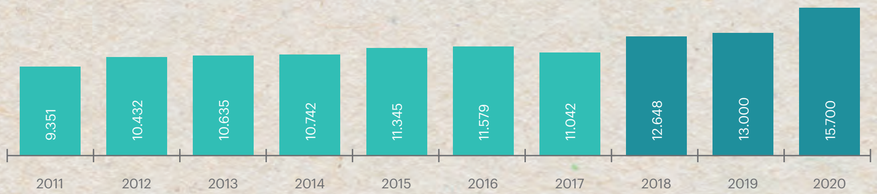
Asimismo, comenzamos la implementación del proyecto de Mejoramiento de Cruces a Nivel, que en su primera etapa busca automatizar 116 cruces ubicados en diversos puntos de la red ferroviaria, con el objetivo de mejorar la seguridad y continuidad operacional tanto de los servicios de carga como de pasajeros.

IP16

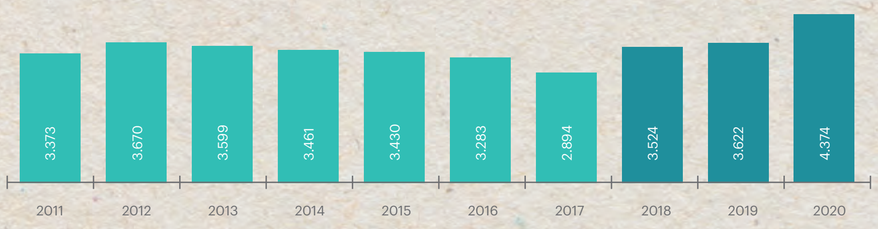
En el transporte de carga, durante 2017 desarrollamos una propuesta sustentable y de largo plazo, que busca dotar a la zona central del país de una Plataforma Logística Ferroportuaria (PLF). La iniciativa considera el crecimiento proyectado de los puertos de San Antonio y Valparaíso, junto con la ejecución progresiva de obras de mejoramiento y ampliación de la infraestructura. Entre ellos se cuentan la modernización del terminal intermodal de Barrancas en el puerto de San Antonio; la construcción de un nuevo Centro de Intercambio Modal (CIM) en la Región Metropolitana; el mejoramiento del corredor ferroviario a San Antonio y la conexión del CIM con la Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL) de Valparaíso.

Evolución y Proyección de transporte de Carga 2011 - 2020

Ingresos de Carga Totales MM$



Transporte de MM TKBC



IP7

Durante 2017 también llevamos adelante diversos proyectos tendientes a incrementar el transporte de carga a través de iniciativas innovadoras, enfocadas en mejorar la operación de forma coordinada con las empresas porteadoras y generadoras, como Anglo American, BSA y Codelco.

Hito	Cliente	Descripción	Toneladas/Año aproximadamente
Inicio transporte y construción desvíos	Codelco - Teniente	El proyecto implicó el financiamiento y construcción de un nuevo patio de desvíos en la Estación El Olivar (VI Región) con el fin de aumentar el transporte de concentrado de cobre hasta el Puerto de Ventanas (V Región)	300.000
Inicio transporte Clinker	BSA	Ejecutamos las obras de desvíos para viabilizar el transporte de materia prima para la producción de cemento desde el puerto de San Antonio (V Región) hasta la nueva planta procesadora de BSA en Quilicura (RM)	130.000
Inicio transporte Concentrado de Cobre	Anglo American	FEPASA construyó la nueva estación de transferencia Las Blancas (RM) lo que permitirá aumentar el transporte de concentrado de cobre hasta Puerto Ventanas. En el marco de este proyecto entregamos apoyo técnico durante la ejecución de la obra y realizamos un aporte de más de $MM 1.600	1.000.000
Total Nuevas Toneladas Netas Adicionales			**1.430.000**

En cuanto al transporte de pasajeros y las alianzas creadas en pos de aumentar el transporte intermodal, tanto Fesur como Metro Valparaíso, realizaron importantes avances durante 2017. Fesur transportó más de 250 mil pasajeros en sus servicios intermodales, mientras que los servicios asociados a Metro Valparaíso transportaron casi tres millones de pasajeros en el año 2017.

A continuación, se presentan las principales alianzas de estas filiales:

Hito	Descripción	Beneficiados
Metro de Valparaíso		
Integración tarifaria	Instalación de validadores en toda la flota de buses de esta empresa, lo que permite integración tarifaria entre Metro Valparaíso y AGDABUS.	54.006 pasajeros transportados en el año 2017.
Asociación para la prestación del servicio de transporte integrado de pasajeros Metro Valparaíso y Ascensores.	Regulación para la prestación conjunta de servicio de transporte integrado de pasajeros entre Metro Valparaíso y la Ilustre Municipalidad de Valparaíso propietaria de los ascensores Barón, El Peral, Cordillera y Reina Victoria.	46.121 habitantes de la comuna de Limache y 17.516 habitantes de la comuna de Olmué.
Asociación para la prestación del servicio de transporte integrado de pasajeros combinado Bus + Metro Limache / Quillota, Limache / La Calera y Limache / Limache Viejo.	Servicios de transporte combinado de pasajeros a través de Bus + Metro.	1.169.950 pasajeros transportados en la combinación Quillota. 928.708 pasajeros transportados en la combinación Limache Viejo. 809.315 pasajeros transportados en la combinación La Calera.
Asociación para la prestación del servicio de transporte de pasajeros combinación de buses y Metro Valparaíso.	Servicio integrado de transporte entre trenes y buses realizado en las localidades de Limache y Olmué.	333.691 pasajeros transportados en la combinación Olmué y Limache.
Asociación para la prestación del servicio de transporte integrado de pasajeros combinado Buses y Metro Valparaíso.	Sistema combinado de pasajeros e incluye integración tarifaria.	143.735 pasajeros transportados en el año 2017.
Asociación para la prestación del servicio de transporte de pasajeros combinación de buses y Metro Valparaíso.	Sistema combinado de pasajeros e incluye integración tarifaria.	165.202 pasajeros transportados en el año 2017.
Fesur		
Prestación de servicios de Biobus	Convenio de integración para movilizar a las personas desde la estación intermodal hasta el centro de Coronel y Lota.	254.764 pasajeros transportados en el año 2017.

CAPÍTULO 5

Social



5. Social

Colaboradores

Comparativo dotaciones entre 2016 y 2017

102-7

Empresa	2016	2017
Matriz	467	438
Tren Central	459	538
Metro Valparaíso	289	300
FESUR	320	331
FCALP	20	20
INVIA	23	23
Total	1.578	1.650

En Grupo EFE estamos conscientes de que el trabajo y compromiso de nuestros colaboradores es clave para alcanzar nuestros objetivos estratégicos y entregar un servicio de calidad, seguro y confiable a nuestros clientes. Por esta razón, en nuestra Política de Sostenibilidad incluimos el pilar "social" como eje de nuestra labor hacia los colaboradores y clientes.

Dotación 2017 en Grupo EFE

102-7 / 102-8

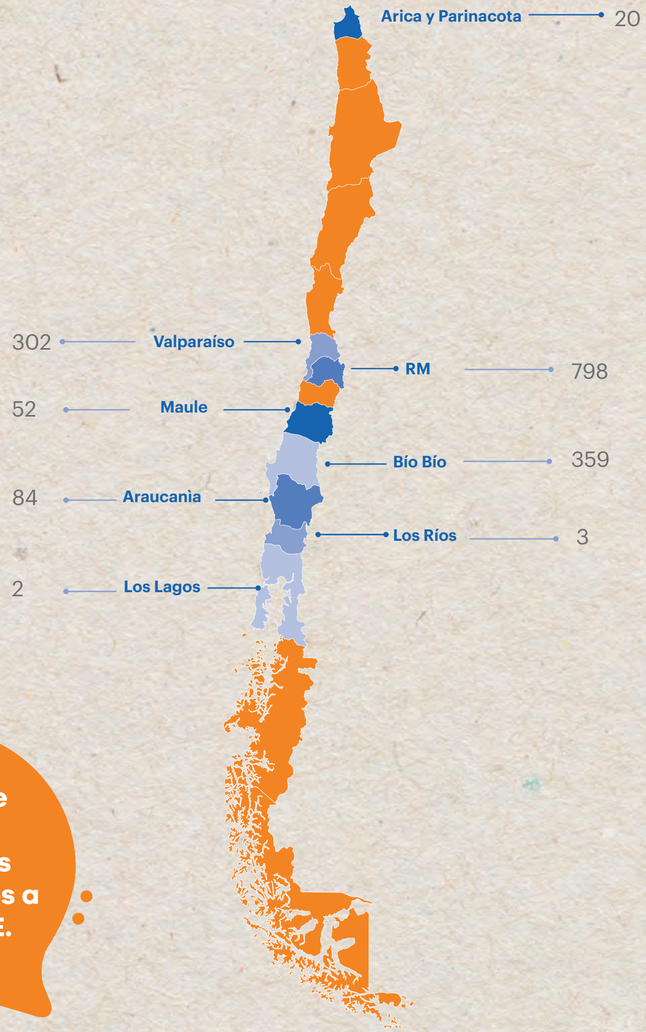
Empresa	Colaboradores 2017	M	H	Jornada Completa	F	M
Matriz	438	83	355	438	83	355
Tren Central	538	97	441	496	75	421
Metro Valparaíso	300	42	258	260	42	218
FESUR	331	64	267	331	64	267
FCALP	20	2	18	20	2	18
INVIA	23	8	15	23	8	15
Total	1.650	298	1.357	1.570	274	1.296

5.1 PRÁCTICAS LABORALES

En Ferrocarriles, creemos en el valor de nuestros equipos como motor de nuestra gestión sostenible. En consecuencia, nuestro Plan Estratégico define el "talento humano" como pilar y busca fortalecer nuestros equipos de trabajo a través de un ambiente laboral satisfactorio y las herramientas necesarias para su desarrollo.



Distribución por Región



En 2017, se sumaron 222 nuevos trabajadores a Grupo EFE.

Rotación

401-1

Empresa	Rotación 2016	Rotación 2017	% Rotación Hombres	% Rotación Mujeres
Matriz	12,95%	14,3%	3,53%	10,6%
Tren Central	Sin Información	16%	10%	6%
Metro Valparaíso	11,98%	10,33%	1%	9,33%
FESUR	5,3%	6,2%	3,04%	3,20%
FCALP	40%	23%	0%	23%
INVIA	9%	13%	9%	4%

Nuevas Contrataciones

401-1

	Matriz	FESUR	METRO VALPARAÍSO	TREN CENTRAL	FCALP	INVIA (*)
Tasa	8%	8%	12,34%	21%	35%	13%
Total Concentrado	35	26	37	114	7	3

(*) INVIA contratación plazo fijo.

Ratio de compensación total anual

102-38

Empresa	Brecha salarial entre remuneración mínima y máxima*
Matriz	8,2
Tren Central	10
Metro Valparaíso	7,55
FESUR	8
FCALP	8,5
INVIA	3,8

*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.

Formación y desarrollo

El desarrollo de nuestros 1.600 colaboradores fue parte de nuestros focos en 2017. Con el objetivo de avanzar en esta materia y definir programas transversales para 2018, formamos mesas de trabajo entre las distintas gerencias y áreas de personas de nuestras filiales.
Como resultado de esta labor se definieron competencias para las distintas familias de cargos, para luego desarrollar programas de desempeño y liderazgo para todas nuestras empresas. Asimismo, se trabajó en nuevas políticas corporativas para ser aprobadas por cada Gerente General.

404-1 / 404-2 / IP 1

Desde el punto de vista de la formación de nuestro equipo, durante 2017 sumamos más de 80 mil horas de capacitación, con un promedio total entre todas las empresas, de 53,25 horas por colaborador. Además, un **17%** promedio de nuestra dotación fue promovida a un cargo superior, a funciones de inspección de vías, maquinistas, tripulación, jefaturas, gerencias, entre otros. Uno de los objetivos para el próximo año es aumentar estas cifras y continuar con programas de capacitación orientados a asegurar nuestra capacidad técnica de gerenciamiento, gestión operacional, social y de proyectos.

404-3

Cabe mencionar que debido a los cambios organizacionales experimentados en 2017, no se aplicaron evaluaciones de desempeño.

Un 17% promedio de nuestra dotación fue promovida a un cargo superior.

404-1

EFE MATRIZ

95 HORAS — Promedio de formación por colaborador

55 LÍDERES — Formados en liderazgo estratégico.

100% — Asistencia al programa de becas para desarrollo de habilidades y conocimientos.

100% — De cumplimiento en inducciones nuevos colaboradores.

97% — Cumplimiento en programa general de capacitación.

METRO VALPARAÍSO

70 HORAS — Promedio de formación por colaborador.

Desarrollo de modelo de liderazgo transversal con el fin de alinear competencias de gestión de personas y abordar los nuevos desafíos del negocio.



Maquinistas de Metro Valparaíso

FCALP

21 HORAS — Promedio de formación por colaborador.

CAPACITACIONES DE:

- Autorización Uso de Vía (AUV).
- Inspección de Vías.
  (Este programa permitió a uno de los ayudantes de maquinistas asumir esta responsabilidad y desarrollarse actualmente en este oficio).
- Uso de extintores.
- Primeros auxilios.
- Manejo de SAP.

INVIA

27 HORAS — Promedio de formación por colaborador

Coaching sobre liderazgo y comunicación efectiva a dos colaboradores.



Capacitaciones a personal de tracción de nuestra filial Tren Central.

FESUR

13 HORAS — Promedio de formación por colaborador

29 CURSOS — Realizados a lo largo de 2017.

CAPACITACIONES DE:

- DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE.
- TÉCNICAS PEDAGÓGICAS PARA LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.
- GESTIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS.
- ACTIVACIÓN, REVISIÓN Y CAMBIO DE CABINA.
- AUTOMOTORES UT-UTS.
- REFORZAMIENTO DE HERRAMIENTAS DE ATENCIÓN Y CLIENTES.

TREN CENTRAL

100% — Del personal de tracción fue capacitado en: máquinas de cambio, casos de accidentes a nivel global, simulacros de emergencia, psicología de emergencia, primeros auxilios, entre otros.

100% — Del personal de estaciones fue capacitado en: manejo de ascensores, tableros eléctricos, reglamento de tráfico ferroviario, primeros auxilios, simulacros de contingencias, entre otros.

100% — Del personal de control tráfico fue capacitado en: sistema auv (autorización de uso de vía) y señalización ctc-atp (control de tráfico centralizado - automatic train protection).

Movilidad Interna

IP 1

Empresa	Total Empresa	N° personas que subieron de cargo	% Movilidad Interna
Matriz	438	25	**5,7%**
Tren Central	538	2	**0,37%**
Metro Valparaíso	300	1	**0,33%**
FESUR	331	10	**3%**
FCALP	21	1	**5%**
INVIA	23	1	**4%**

Relaciones laborales

El respeto mutuo y el diálogo permanente entre la administración y los representantes de nuestros trabajadores, es de vital importancia para nuestra gestión. En este sentido, promovemos espacios de conversación y una relación fluida con las organizaciones sindicales para poder canalizar sus inquietudes y solicitudes.

En esta materia, cabe resaltar que durante diciembre de 2017 Tren Central realizó tres negociaciones colectivas con el Sindicato N° 10 de Controladores de Tráfico, Sindicato N° 1 de Conductores y Profesionales; y el Sindicato de Tracción Afines y Conexa. Este último sostuvo una huelga legal de 22 días a partir del 1 de diciembre.

Por otra parte, en Matriz se desarrollaron siete negociaciones colectivas, de las cuales cinco fueron cerradas y dos se encontraban por finalizar en enero de 2018.

102-41

Empresa	Porcentaje de colaboradores cubiertos por negociación colectiva
Matriz	72%
Tren Central	85%
Metro Valparaíso	77%
FESUR	86%
FCALP	*
INVIA	1%

*FCALP no cuenta con organizaciones sindicales.

Gestión de Clima Organizacional

IP 2

Con el fin de conocer las percepciones y expectativas de nuestros colaboradores, entre el 25 de octubre y el 17 de noviembre de 2017 la Gerencia de Personas y Relaciones Laborales lideró un Estudio de Clima y Compromiso, donde se preguntó a los colaboradores sobre diferentes dimensiones de la organización. La encuesta cuenta con 64 afirmaciones relacionadas con la identidad y valores; interacción de equipos y liderazgo; procesos de trabajo y desarrollo; distribución de herramientas y recursos.

Este año la tasa de respuesta fue de un 83% de un total de 1.630 integrantes del equipo, lo anterior representa un aumento de 3,1% en relación a 2016. En cuanto a los resultados obtenidos, la percepción global de Clima y Compromiso de todo el Grupo es de 92,75%, lo que refleja un crecimiento de 9.7 puntos con respecto a 2016. Los otros indicadores principales del Estudio, nivel satisfacción general y nivel de compromiso, crecieron en 3.9 y 6.1 puntos, respectivamente.

RESULTADOS GENERALES DE MEDICIÓN DE CLIMA Y COMPROMISO

Indicadores Globales	Percepción Global 2017	Percepción Global 2016
EFE Matriz	91,4%	82,11%
FCALP	94,7%	86,32%
FESUR	95,2%	81,11%
INVIA	95,5%	89,41%
Metro Valparaíso	87,9%	74,52%
Tren Central	91,8%	76,71%

Nuestros Beneficios

403-4

En Grupo EFE aportamos a la calidad de vida de nuestros colaboradores, su sentido de pertenencia y compromiso a través de diversos beneficios establecidos de acuerdo a la realidad de cada filial y según se haya pactado en el contrato individual de trabajo o convenio colectivo. Asimismo, todas las empresas cuentan con un servicio de bienestar disponible para todos los trabajadores.

5.2 EQUIDAD DE GÉNERO

En Grupo EFE, estamos convencidos que la diversidad, la equidad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, son principios esenciales para el desarrollo que anhelamos como empresa.
Avanzar en políticas que permitan generar mayor igualdad de oportunidades y condiciones entre mujeres y hombres es un gran desafío, que conlleva un compromiso por parte de todos quienes somos parte de Ferrocarriles.
Por esta razón, durante 2017 hicimos un levantamiento de información en torno a las prácticas de empresas nacionales e internacionales y nos reunimos con actores clave. Gracias ello, recabamos información para identificar iniciativas que podríamos aplicar a nuestra gestión. Asimismo, realizamos un encuentro con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género con el fin de informar las acciones y avances de la empresa en este ámbito. Gracias a este vínculo, Grupo EFE contará con el apoyo y colaboración del Ministerio para institucionalizar y acompañar el desarrollo del proyecto de Equidad de Género y Conciliación.

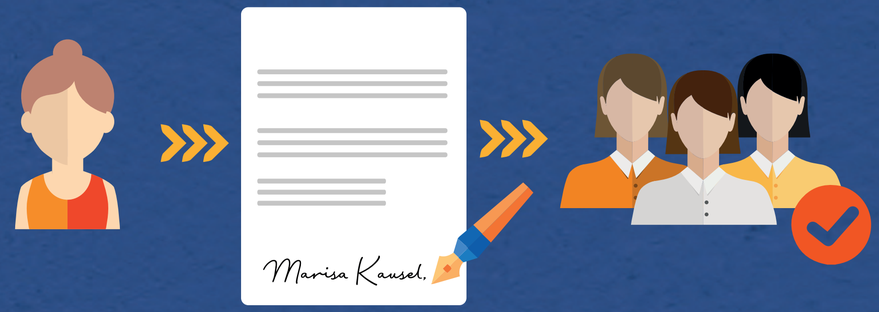
En esta línea, desde comienzos de 2016, participamos activamente en la Red de Empresas por la Equidad de Género que está liderada por Imagine Consulting. En este contexto, asistimos a diversas actividades en que organizaciones públicas y privadas comparten sus experiencias en torno a la promoción de la equidad de género y, a fines de ,.
En el marco de este trabajo, también creamos un Comité de Equidad y Conciliación y se desarrolló una Política que esperamos aprobar y aplicar durante 2018.

Durante 2017, en presencia de nuestra **Gerente General,** suscribimos el acuerdo Mujeres en Ruta, que promueve la integración femenina en un rubro históricamente masculino, como lo es el transporte.

La incorporación a esta instancia busca proyectar los esfuerzos que viene realizando nuestra empresa para eliminar las trabas que dificultan la presencia de las mujeres en los diversos ámbitos de trabajo y decisión en la industria del transporte.

En el marco de este convenio, recibimos una distinción del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, por nuestra destacada implementación de prácticas de equidad de género e integración laboral de las mujeres a ferrocarriles.

Entre estas medidas destaca contar con una cuaterna de dos hombres y dos mujeres para la selección de cargos ejecutivos, lo que hoy nos permite contar con el 55% de ejecutivas en la matriz corporativa.





Firma acuerdo Mujeres en Ruta

MUJERES EMPRESARIAS Y LA DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES DEL INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA DE LA UC NOS INVITARON A PARTICIPAR EN LA EVALUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN FEMENINA EN LA ALTA DIRECCIÓN DE LAS EMPRESAS MÁS INFLUYENTES DEL PAÍS (ÍNDICE IMAD 2017).

Compromiso con la equidad de género y conciliación laboral, personal y familiar

Durante 2017 generamos una serie de avances para alcanzar los siguientes objetivos:

1. Promover la incorporación de mujeres en todos los puestos de trabajo.
2. Fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los espacios laborales.
3. Proteger la diversidad y la inclusión.
4. Conciliar la vida familiar, personal y laboral.
5. Prevenir y denunciar toda conducta de acoso laboral y sexual.

En una empresa históricamente masculina, después de 133 años una mujer asumió como Gerente General. Una evolución que sigue dejando huellas y hoy podemos decir con orgullo que estamos incentivando y concretando firmemente la llegada de mujeres a EFE. Actualmente, un 19% de dotación femenina en Grupo EFE.

Para seguir avanzando en este desafío, hemos implementado acciones concretas para atraer el talento femenino, derribar las barreras de entrada y fortalecer la equidad de nuestros procesos de selección y retención de capital humano valioso. De esta forma, las capacitaciones y programas de perfeccionamiento son entregadas de manera equitativa tanto para mujeres y hombres.

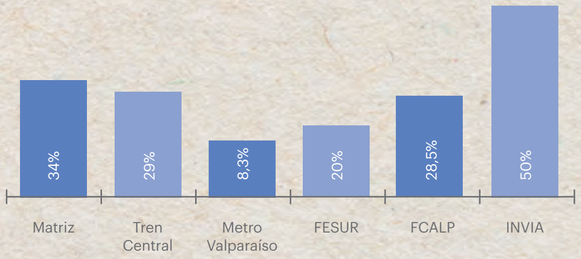
Otra iniciativa importante que apunta a compatibilizar de mejor forma la vida laboral y familiar, fue extender el beneficio legal de cobertura de sala cuna y jardín infantil de 2 a 5 años con 11 meses para nuestras madres trabajadoras.

Porcentaje de dotación femenina en Grupo EFE

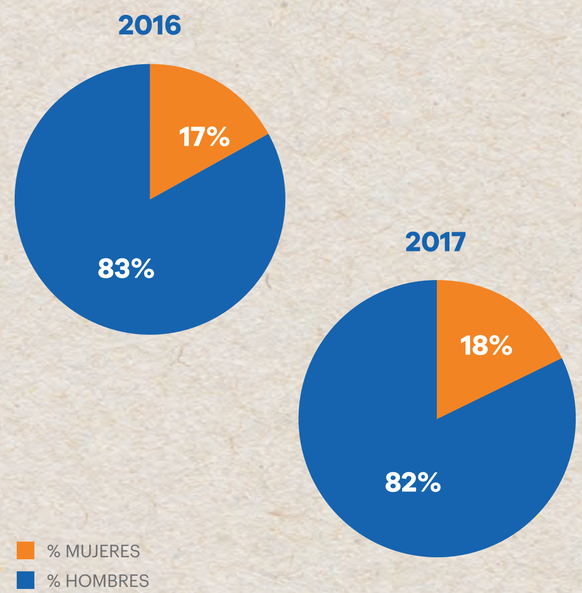
405-1

Empresa	Porcentaje de mujeres en la dotación total 2017
Matriz	19%
Tren Central	18%
Metro Valparaíso	14%
FESUR	19%
FCALP	10%
INVIA	35%

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



Comparativo de género en dotaciones entre 2016 y 2017



401-3

DURANTE 2017, **2 HOMBRES Y 21 MUJERES** HICIERON USO DEL PERMISO POSTNATAL PARENTAL.

COMPARATIVO DE GÉNERO EN DOTACIONES ENTRE 2016 Y 2017

Empresa	Hombres	Mujeres
Matriz	0	5
Tren Central	0	5
Metro Valparaíso	0	2
FESUR	0	8
FCALP	1	0
INVIA	1	1
TOTALES	2	21

405-2

Las empresas de Grupo EFE en promedio presentan una brecha salarial de 0.83, considerando una diferenciación de cuatro niveles de cargos. 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.

Los resultados que se muestran en la siguiente tabla, reflejan el desafío que tenemos como empresa para disminuir la brecha hoy existente.

BRECHA SALARIAL MUJERES/HOMBRES DIFERENCIADO POR CARGO (*)

Categoría	Matriz	Tren Central	Metro Valparaíso	FESUR
Gerentes / Subgerentes	1,09	0,8	0,82	0,65
Profesionales	0,88	0,66	0,80	0,88
Técnicos	0,87	1,22	0.91	0,78
Operarios (Operativos)	0,90	0,64	0.94	0,47

Matriz

PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA DE GÉNERO

En Ferrocarriles buscamos que nuestro ambiente de trabajo sea un espacio abierto a la diversidad de nuestros colaboradores. Por esto, promovemos y ejecutamos medidas de prevención de acoso en todas sus formas. En **Grupo EFE** reprobamos totalmente cualquier conducta que atenta contra la dignidad, calidad de vida, seguridad, desarrollo social y personal de los hombres y mujeres que trabajan en nuestra organización.

406-1

Con el fin de avanzar en esta línea, hemos participado en el taller de formación para agentes de igualdad del **SernamEG**. La iniciativa apunta a generar competencias, a quienes asuman el liderazgo de implementar políticas de igualdad de género en una organización y cumplir de manera adecuada todos los procesos que estén bajo su control.

Por último, podemos afirmar que durante 2017 no se reportaron casos de discriminación en el Grupo. Lo anterior nos llena de orgullo y nos desafía a seguir avanzando con fuerza en materia de equidad de género y no discriminación.

5.3 SEGURIDAD

Para Grupo EFE la seguridad es un pilar estratégico y el principal compromiso en el funcionamiento y ejecución de nuestras operaciones. La seguridad está presente en nuestra Misión y Visión de empresa, como un principio básico para el desarrollo de nuestro trabajo, el cual contempla entre otros implementar soluciones seguras desde su diseño, respaldadas por procesos acordes a dicho principio.



Medidas de seguridad en infraestructura ferroviaria

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

La Gerencia de Ingeniería e Infraestructura de Grupo EFE es la encargada de diseñar, analizar y establecer las medidas de seguridad en cuanto a infraestructura y sistemas, canalizando las mejores medidas para ser aplicadas dentro de la red de Ferrocarriles del Estado.

La Gerencia de Ejecución de Proyectos es la encargada de implementar las estrategias diseñadas por ingeniería para mejorar sistemas e infraestructura que influyen en la seguridad y continuidad operacional.

Las filiales de EFE son las encargadas de operar la infraestructura y mantener los sistemas que se encuentran en funcionamiento a lo largo de la red para los servicios de carga o pasajeros.

La Gerencia de Normas, Fiscalización y Medio Ambiente de Grupo EFE, es la encargada de velar por el cumplimiento del marco normativo de los procesos operacionales, tanto de la matriz, como de las empresas filiales, porteadoras, mantenedores, contratistas y otros usuarios del servicio ferroviario; contribuyendo al mejoramiento continuo de la seguridad ferroviaria, por medio de sus planes de fiscalización, análisis e investigación de los incidentes/accidentes, desarrollo y mejoramiento normativo y acreditación de las competencias del personal y equipos que participan de la operación ferroviaria.



Como parte del plan estratégico, la seguridad es un programa de trabajo permanente para EFE y sus filiales. De esta manera, considera importantes inversiones en el Plan Trienal que se encuentra vigente.

Para el período 2017-2019, las inversiones asociadas a seguridad y continuidad operacional se estiman en $350,3 millones de dólares y se enfocan principalmente en el mantenimiento y reposición de infraestructura crítica y la reposición, conservación y protección de sistemas de señalización, electrificación y comunicaciones.

Inversiones en seguridad del Plan Trienal

INFRAESTRUCTURA CRÍTICA



- Mantenimiento Puentes, Defensas Fluviales y Obras de Arte



- Construcción Nuevo Puente Biobío



- Reposición de Infraestructura Vías
- Protección de Cruces
- Desnivelación de Cruces

SEGURIDAD Y CONTINUIDAD OPERACIONAL



- Reposición Sistemas de Señalización
- Reposición Sistemas de Electrificación



- Reposición Sistemas de Comunicación
- Conservación de Material Rodante
- Pasajeros
- Reposición de Material Rodante
- Protección y Confinamiento de Infraestructura
- Reposición de Infraestructura

INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE PUENTES



El Plan Trienal de Desarrollo 2017 – 2019 de EFE contempla entre sus principales ejes de trabajo la rehabilitación y mantención de la infraestructura ferroviaria crítica. Como parte de este esfuerzo se han definido diversas acciones monitoreo, supervisión y mantención de los 328 puentes mayores de 11 metros que existen en la red.

Esta labor proyecta el trabajo desarrollado en los últimos años y que dio origen al Plan Maestro de Mantención de Puentes cuyo desarrollo, gracias a una inversión cercana a los 2 mil millones de pesos, permitió evaluar en detalle estas estructuras y definir el Plan General de Mantenimiento.

En este contexto, durante 2017 fue aprobado el Plan de Inspección de Puentes, que marcó el punto de partida de un grupo de trabajo especializado a cargo de la inspección en terreno de los puentes de toda la red. Esta labor es complementada con iniciativas como el proyecto piloto e Monitoreo de Puentes, que busca proveer a la empresa de un sistema de seguimiento y alerta temprana y la definición diversas inversiones para la mantención o rehabilitación de estas estructuras, como es el caso del puente Toltén y Cautín.

OPTIMIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

Fiscalización y cumplimiento normativo

417-2

Para asegurar el correcto funcionamiento de nuestras operaciones es necesario contar con procesos de fiscalización orientados a verificar el cumplimiento de los altos estándares ferroviarios. Por ello, durante 2017 efectuamos 3.088 fiscalizaciones y certificaciones para evaluar el estado de nuestros equipos y asegurar su estado mecánico y normatIvo.

En forma complementaria, desarrollamos ocho programas de fiscalización, con un total de 2.895 revisiones en aspectos relevantes de nuestra operación: personas, procesos, infraestructura y operaciones.

Empresa	Certificación Adicional	Certificación Programa	Fiscalización Adicional	Fiscalización de Programa	Total General
Porteador de Carga	62	1.119	507	1.046	2.734
Porteador de Pasajeros	3	52	7	57	119
Mantenimiento EFE	12	28	4	58	102
Mantenimiento CPIF (contratos de Provisión de Infraestructura Ferroviaria)	6	32	3	44	85
Mantenimiento Subcontratista	8	19	3	18	48
Total General	91	1.250	524	1,223	3.088

Resguardo de la seguridad de nuestros colaboradores

La Gerencia de Normas, Fiscalización y Medio Ambiente, contribuye a la prevención de accidentes, protección de la salud, control de los riesgos laborales y cumplimiento del marco regulatorio, por medio de planes de fiscalización, apoyo técnico a las áreas operacionales, programas de formación y sensibilización, investigación de accidentes, gestión de seguridad laboral con empresas colaboradoras, monitoreos de salud y condiciones de las áreas de trabajo.



Capacitación en materia de seguridad laboral

Seguridad Laboral

Algunos avances destacados en el ámbito de esta gestión:

Implementación de Protocolo de Exposición Ocupacional a Ruido (PREXOR), Exposición a Factores de Riesgos de Trastornos Músculo esqueléticos de Extremidades Superiores (TMERT), Manejo Manual de Carga (MMC) y Factores Psicosociales.

443

COLABORADORES

Propios capacitados en riesgos críticos y medidas de control, conducción a la defensiva, control de emergencias y evacuación, entre otros.

115

FISCALIZACIONES

A operaciones de transporte de residuos, sustancias peligrosas, trabajos desarrollados por terceros, entre otros.

177

COLABORADORES

Participaron del Programa de Formación de Guarda Cruces, los cuales certificaron sus competencias para la protección de cruces ferroviarios.

2.286

COLABORADORES

Indirectos (contratistas) que participaron de la inducción corporativa que realiza ferrocarriles respecto a los riesgos asociadas a las labores.

35

COLABORADORES

Propios capacitados en riesgos críticos evaluados para prevenir riesgos médicos.

Comités Paritarios

403-1

Grupo EFE, apoya el desarrollo y planes de sus Comités Paritarios, los que colaboran en el mejoramiento de los niveles de seguridad de los distintos procesos que desarrolla la empresa; es así, como actualmente se cuenta con los siguientes Comités Paritarios de Higiene y Seguridad:

- Casa Matriz EFE (Morandé y Bandera)
- Gerencia de Ingeniería e Infraestructura (Agustinas)
- Operaciones EFE en Estación Central
- Operaciones EFE en Maestranza San Eugenio
- Casa Matriz Tren Central (Estación Central)
- Operaciones Tren Central en Talca
- Casa Matriz FESUR (Concepción)
- Metro Valparaíso (Viña del Mar)

Accidentabilidad laboral en Grupo EFE

403-2

Empresa	Accidentes	Accidentes Fatales	Días Perdidos	índice de Frecuencia
EFE	14	1	609	13,3
Metro Valparaiso	3	0	25	4,4
Tren Central	58	0	1.459[1]	50,1
FESUR	24	0	381	28,4
INVIA	0	0	0	0
FCALP	1	0	6	22,0
Grupo EFE	100	1	2.480	28

Pese a contar con acreditación de nuestro personal y material rodante, junto al desarrollo de los más altos estándares de seguridad ferroviaria, en marzo del 2017, enfrentamos el lamentable fallecimiento de uno de nuestros colaboradores (Maquinista), originado en la trasgresión de un conductor vehicular, quien no observó ni respetó la obligación de detenerse en un cruce ferroviario.

404-2

Finalmente, durante 2017 se trabajó en reforzar las competencias y habilidades de servicio en nuestros colaboradores. En este sentido, liderados por la Gerencia de Personas y en conjunto con nuestras filiales, cimentamos las bases de un modelo de selección de personas que considera la actitud de servicio como un valor corporativo.

A través de todas las iniciativas descritas, desde el punto de vista de infraestructura, tecnología, frecuencia, medición de satisfacción y gestión de personas, esperamos seguir mejorando para responder de mejor forma a las necesidades de nuestros usuarios en todo el país.

Grupo EFE en terreno seguro

IP13 | 416-1

La seguridad de nuestro entorno es otra de las preocupaciones fundamentales de Grupo EFE. En consecuencia, durante la última década, nuestra estrategia se ha concentrado en educar y fomentar una cultura responsable en la población que está en constante interacción con nuestras vías férreas. Para ello, hemos desarrollado campañas de concientización a través de medios presenciales y digitales en Arica y desde la Región de Valparaíso hasta la Araucanía.

[1] Los accidentes ocurridos en Tren Central corresponden en un 90% a atropellos. Este tipo de accidentes, implica más días perdidos, ya que corresponden a licencias psiquiátricas para nuestros maquinistas.

Algunas iniciativas a destacar :

Durante 2017, **FESUR** desarrolló el proyecto "Seguridad y Comunidad" enfocado en promover prácticas seguras, particularmente en la zona de Coronel y San Pedro de la Paz.

OBJETIVOS DEL PROYECTO:

- Crear cultura de prevención de riesgos.
- Potenciar la cultura ferroviaria en las comunidades por las que circula el tren.
- Acercar la empresa a la comunidad.

PRINCIPALES ACTIVIDADES:



Campañas de seguridad ferroviaria en conjunto con Carabineros de Chile alcanzando a **21.418** personas.



Difusión a través de radios y canales de televisión regionales con una audiencia potencial de **2 millones** de personas.



Organización de **11 viajes** demostrativos en los cuales participaron cerca de **3.000** personas de 9 comunas de la Región.



Formación de tres escuelas de monitores en seguridad ferroviaria desde **2013**, sumando el último año 88 nuevos estudiantes del Liceo de Coronel.



Organización de visitas de colegios e instituciones a la empresa en la que participaron **130 personas** en 2017.

Durante 2017, **EFE** en conjunto con **Tren Central**, implementó una campaña de educación dirigida a estudiantes de establecimientos públicos y comunidades cercanas a la vía férrea en el tramo Nos – Rancagua.

La campaña contó con la participación de más de **1.800 alumnos** de 15 liceos y escuelas de las comunas de Buin, Paine, San Francisco de Mostazal, Graneros y Rancagua.

OBJETIVOS DEL PROYECTO:

- Complementar el plan de Seguridad Operacional de EFE.
- Sensibilizar a la población, autoridades locales, instituciones y organizaciones sociales acerca de la **relevancia del autocuidado** en torno a las operaciones.
- Informar sobre las nuevas condiciones de operación y características del servicio Alameda – Rancagua.

PRINCIPALES ACTIVIDADES:



Formación de monitores de seguridad comunitarios con la participación de **45 dirigentes** vecinales en tres instancias.



Organización de cuatro instancias de sensibilización y socialización donde participaron **60 personas** de la comunidad y alumnos de 15 liceos y escuelas de Paine, San Francisco de Mostazal, Graneros y Rancagua.



Implementación de campaña en redes sociales con un alcance de más de **778 mil interacciones** en las diferentes plataformas

A su vez, nuestra filial Ferrocarril Arica la Paz realizó, en 2017, una iniciativa de capacitación en materias de seguridad en conjunto con Carabineros de Chile, a pobladores de Poconchile y la comunidad del Morro. A su vez, Metro Valparaíso trabajó en la sensibilización a las juntas de vecinos aledañas a la futura estación de Quilpué.

Asimismo, en el contexto del trabajo del área de Vigilancia de EFE, unidad preocupada por definir, proveer y mantener los niveles de seguridad requeridos en los recintos e infraestructura administrados directamente por la Matriz, durante el 2017 se efectuó un diagnóstico sobre el estado de vulnerabilidad de nuestras instalaciones.

De esta manera, se recorrieron 700 kilómetros de faja vía de EFE, visitando 16 recintos con el fin de establecer planes de seguridad, los cuales fueron implementados durante el segundo semestre del 2017, previa aprobación de la Autoridad Fiscalizadora (OS10 de Carabineros de Chile).

Esta revisión consideró el 100% de los recintos que resguarda el área de Vigilancia de EFE.

Nº	RECINTOS FISCALIZADOS EN 2017
1	ESTACIÓN CENTRAL
2	ESTACIÓN CENTRAL
3	ESTACIÓN RANCAGUA
4	ESTACION SAN FERNANDO
5	ESTACION CURICÓ
6	ESTACION TALCA
7	ESTACIÓN LINARES
8	ESTACIÓN CHILLÁN
9	ESTACIÓN SAN ROSENDO
10	ESTACIÓN LAJA
11	ESTACIÓN CONCEPCIÓN
12	ESTACIÓN INTERMODAL CONCEPCIÓN
13	ESTACION HUALQUI
14	ESTACIÓN TALCAHUANO
15	ESTACION VICTORIA
16	ESTACION TEMUCO

5.4 EXCELENCIA DEL SERVICIO

Otro de los pilares fundamentales del trabajo que realizamos en **Grupo EFE** es la satisfacción de nuestros usuarios y clientes. Al ser una empresa de servicio, buscamos entregar una experiencia que genere lealtad, orgullo y sentido de pertenencia en nuestros clientes. Asimismo, en el transporte de carga, queremos entregar soluciones que contribuyan a la competitividad de la cadena logística.

En esta línea, uno de nuestros valores institucionales es la actitud de servicio, la cual definimos como la búsqueda constante de la excelencia y la entrega de una experiencia óptima a todos nuestros clientes. Para lograrlo, es central contar con canales de escucha que retroalimenten y permitan mejorar nuestra operación.

METRO VALPARAÍSO:

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE FLOTA Y FRECUENCIA DE INTERVALOS

Nuestra filial Metro Valparaíso implementó acciones para optimizar el servicio de pasajeros, a través de la inyección de carros vacíos y trenes dobles en sectores específicos durante horas punta. Estas medidas se han desarrollado de acuerdo a lo programado obteniendo como resultado un aumento de la oferta cercana al 20%, con mejores frecuencia en la hora punta.

Asimismo, el Plan "Metro + Frecuencia", ayudó a reducir los tiempos de espera, viaje e incrementar la capacidad de transporte.

FESUR:

NUEVOS SERVICIOS INTEGRADOS

En marzo de 2017 nuestra filial FESUR comenzó la operación del nuevo servicio de Biobus, que conecta el centro de la ciudad de Concepción con la Estación Intermodal. Este recorrido sin escalas, tiene como objetivo facilitar el desplazamiento de los usuarios.

TREN CENTRAL:

METROTREN NOS

A comienzos de octubre de 2017, el servicio Metrotren Nos completó su fase de implementación, con flujo de trenes entre las 6:00 y las 23:00 horas e intervalos de 6 minutos en hora punta y 10 en valle.

Satisfacción de clientes

IR12

Tanto Matriz como la mayoría de nuestras filiales realizaron encuestas a clientes durante el período 2017.
Metro Valparaíso encuestó a 1.176 pasajeros alcanzando un 41% de satisfacción neta, lo que representa un aumento de dos puntos respecto del 2016.
En el caso de Tren Central participaron 600 clientes con una satisfacción neta de 77%[2] .
Por último en FCALP, con un total de 89 personas encuestadas, el resultado de satisfacción neta alcanzó el 70%.
Cabe mencionar que durante 2017 FESUR no desarrolló encuestas de este tipo.

418-1 / 417-2

Cabe destacar que durante 2017 no hubo multas ni sanciones asociadas al mal uso de la información privada de clientes, así como tampoco se identifican casos de incumplimiento de entrega de información a clientes.

[2] Cada empresa cuenta una propia metodología de evaluación, por lo que sus resultados no son comparables.



90,1%

DE LOS CLIENTES DE **BIOTREN** EN **FESUR** AFIRMAN QUE AHORRAN TIEMPO DE VIAJE EN COMPARACIÓN CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE.



METRO VALPARAÍSO MEJORÓ EN DOS PUNTOS SU ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL EN COMPARACIÓN A 2016.



77%

DE LOS USUARIOS DE **METROTREN NOS** DE **TREN CENTRAL** DICE ESTAR SATISFECHO CON EL SERVICIO.



LOS USUARIOS DE **FERROCARRIL ARICA LA PAZ** DESTACAN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN RELACIÓN A LA AMABILIDAD DEL PERSONAL A BORDO Y LA BUENA EXPLICACIÓN DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS.

Iniciativas orientadas a entregar un mejor servicio

NUEVOS TRENES

Durante 2017 se inició el proceso de licitación internacional para la compra de **16 nuevos trenes:**



MAULE

3 buscarriles diésel para el Maule (Ramal Talca – Constitución) de nuestra filial Tren Central.



BIOBÍO

10 trenes eléctricos que funcionarán en el Biobío (7 para el Biotren y 3 para el Corto Laja)



LA ARAUCANÍA

3 trenes diésel destinados a **La Araucanía** (Victoria –Temuco), ambos de Fesur.

IP11 / *203-1*

Con miras a mejorar en forma continua y como respuesta al total de 113 reclamos que recibimos por deficiencias en nuestra infraestructura peatonal, durante 2017 desarrollamos más de 1.500 iniciativas en todas nuestras filiales. Ejemplo de lo anterior, en el ámbito de la seguridad y el desplazamiento de peatones, en Metro Valparaíso se instaló malla ACMA en las estaciones Portales y Recreo. Asimismo, FESUR cubrió el andén de la estación Temuco para resguardarla de las inclemencias del clima.

Otra línea de trabajo para mejorar nuestro servicio, optimizar las operaciones y reducir los tiempos de viaje es el aumento de la frecuencia de trenes.



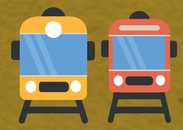
Metro Valparaíso

Con el objetivo de disminuir los tiempos de viaje y optimizar la gestión de flota, se implementó el **Plan Metro + Frecuencia**. El esfuerzo operacional obtuvo como resultado alcanzar intervalos de servicio de tres minutos y un impacto positivo en la percepción de los pasajeros.



Metrotren Nos

Con el fin de entregar un mejor servicio y debido a la alta demanda, en 2017 **se incorporaron trenes dobles en horario punta** y se ajustó la frecuencia de trenes a seis minutos en hora punta.



Fesur

Durante 2017 fueron rehabilitados dos automotores eléctricos suburanos (AES) para Biotren con el objeto de **reforzar este servicio** y tener mayor disponibilidad de trenes en caso de fallas.

Canales de Información

Como se menciona en el capítulo de Gobernanza, en Grupo EFE contamos con diversos canales de comunicación con clientes, los que permiten entregar información clara y oportuna de los servicios realizados y las condiciones de uso.

A continuación se destacan algunos desarrollos innovadores implementados por Metro Valparaíso durante 2017:

IP10

Metro Valparaíso GRUPO EFE

Solicita en línea
beneficio tarifario

SOLICITUD EN LÍNEA DE TARJETAS Y RENOVACIÓN DE BENEFICIOS:
Aplicación web para facilitar los trámites a los beneficiarios de descuentos tarifarios. Esto implicó una inversión de 15 millones de pesos y ha beneficiado a 20.000 personas.

Carga en línea
tu tarjeta

RECARGA EN LÍNEA:
Aplicación web que permite comprar cuotas de transporte en la tarjeta Metroval desde cualquier lugar de forma simple, rápida y segura (WebPay). Lo anterior significó una inversión de 27 millones de pesos y ha beneficiado a 250.000 personas.



METRO APP:
Aplicación móvil que permite a los usuarios acceder a información sobre el estado del servicio, minutos de espera, alertas sobre eventuales incidencias y notificaciones sobre el saldo de sus tarjetas. Dicho desarrollo contó con una inversión de 10 millones de pesos y ha beneficiado a 350.000 personas.



Información de renovación de beneficios de Metro Valparaíso

Accesibilidad

En Grupo EFE creemos en la excelencia del servicio para todos, sin excepción ni discriminación de ningún tipo. Por esta razón, durante 2017 implementamos mejoras en estaciones, vagones y accesos, con el fin de avanzar en materias de accesibilidad universal para nuestros clientes y usuarios a lo largo de Chile.

IP13

En concreto, Metro Valparaíso implementó un Plan Maestro de Accesibilidad Universal con el fin de cumplir con las exigencias mínimas en la materia. Como resultado, a la fecha cuentan con siete estaciones habilitadas para recibir pasajeros con movilidad reducida, sobre un total de 20.

En el caso de Tren Central, el servicio Alameda – Nos cuenta con rampas habilitadas y ascensores en todas las estaciones, lo que permite a los usuarios con movilidad reducida tener autonomía para desplazarse. En este mismo servicio, existen además 18 pasarelas asociadas a los cruces peatonales en diferentes puntos del tramo, con rampas y/o ascensores que aseguran la accesibilidad universal.

Para el tramo Buin – Rancagua, el proyecto "Metrotren Rancagua" habilitó todas las estaciones bajo el estándar de accesibilidad universal mediante rampas.

En el caso de FESUR, el 100% de sus servicios cuentan con rampas de acceso para personas con movilidad reducida.



Accesibilidad en Metro Valparaíso

Plan Maestro de Accesibilidad Metro Valparaíso

Como parte del Plan de Gestión de Sostenibilidad de Metro Valparaíso, se desarrolló un trabajo para conocer las necesidades de los clientes en situación de discapacidad y, en concordancia, ajustar los planes de ingeniería.

OBJETIVOS DEL PROYECTO:

- Asegurar el cumplimiento de la Ley de Accesibilidad Universal en todas las estaciones a fines de 2018.
- Potenciar la inclusión en los distintos aspectos de la gestión de Metro Valparaíso.

PRINCIPALES ACTIVIDADES:

- Identificación de necesidades a través de consultas ciudadanas en reuniones y talleres participativos con clientes adultos mayores y personas con discapacidad.
- Inauguración de la Estación Peñablanca que incorpora rampas, ascensores, ventanillas de atención adecuadas en altura para personas en silla de ruedas, señalética en braile y puerta electrónica preferencial para el desplazamiento hacia y desde el andén. Además, se realizaron capacitaciones en atención integral a personas con discapacidad. Este proyecto requirió una inversión superior a los 400 millones de pesos y las obras se prolongaron durante 10 meses.
- Se comenzó el anteproyecto de arquitectura de las estaciones accesibles de Quilpué y Villa Alemana. Asimismo, se trabajó en alianza con la Universidad de Playa Ancha para capacitar en atención de pasajeros con discapacidad a más de 200 colaboradores internos y externos.



CAPÍTULO 6

Economía local y relacionamiento comunitario

6. ECONOMÍA LOCAL Y RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

En su extensa red, Grupo EFE se relaciona con diversas comunidades que conviven a diario con la línea férrea y que mantienen un inmenso apego a la tradición ferroviaria.

Con el objetivo de mantener y proyectar esa relación hemos definido la "economía local" como uno de los pilares de nuestra Política de Sostenibilidad. Por ello, buscamos aportar a los territorios donde estamos insertos, potenciando el turismo, la identidad local y el vínculo con las comunidades

6.1 GESTIÓN DEL PATRIMONIO Y CULTURA

Promoción del turismo y la cultura

Desde mediados del siglo XIX los trenes han sido parte de la historia de Chile, desde el transporte de mineral en el norte, hasta la expansión de la República en cada rincón del sur. Por esto, en Grupo EFE hemos desarrollado

IP8

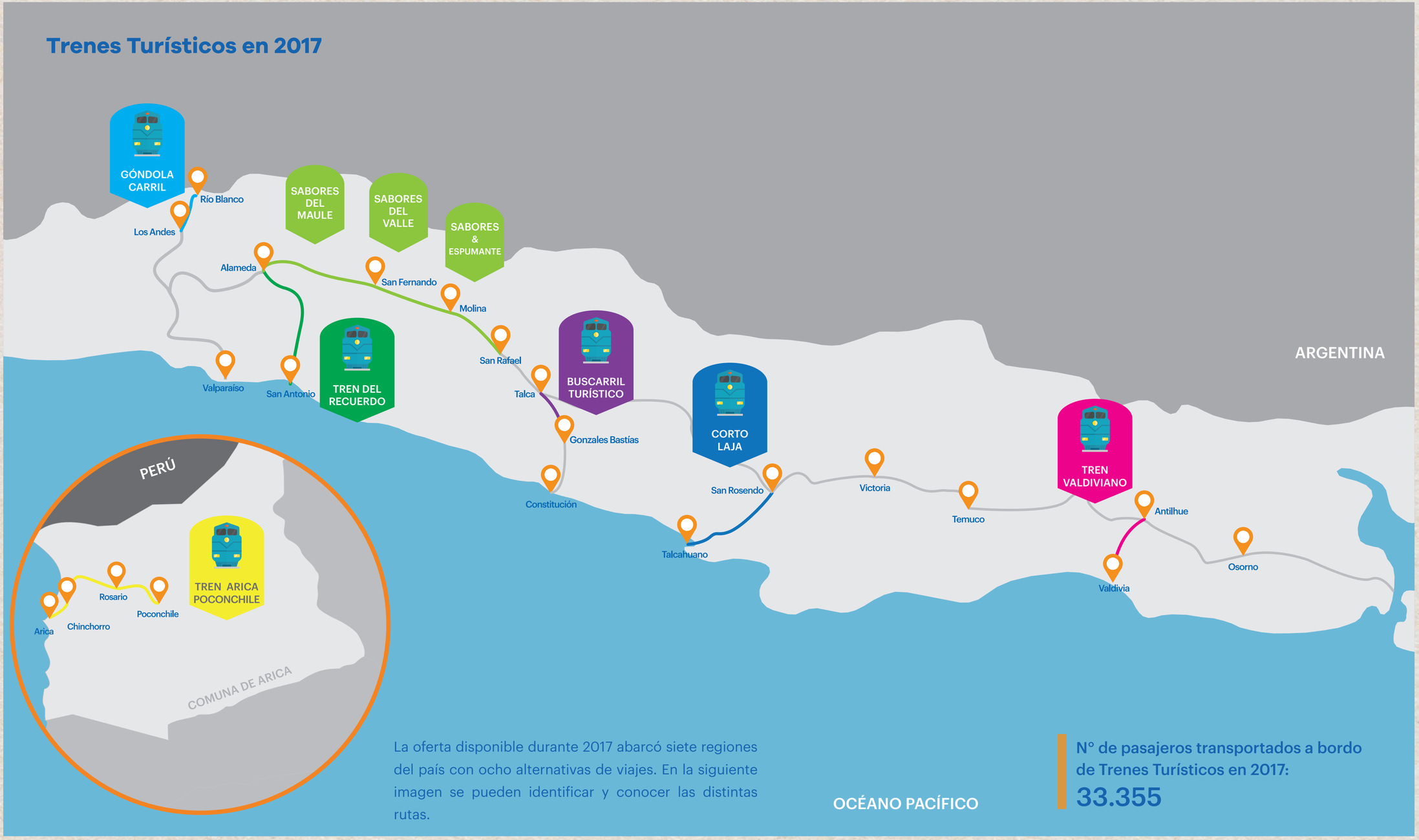
importantes iniciativas para poner en valor la riqueza de la tradición ferroviaria, el turismo y la cultura.
Con el fin de potenciar dichos esfuerzos, durante 2017 lanzamos la marca "Trenes Turísticos", una iniciativa que se enmarca dentro del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable consensuada en un trabajo colaborativo entre la Subsecretaría de Turismo, la Empresa de los Ferrocarriles del Estado (EFE), direcciones regionales de Sernatur, asociaciones del patrimonio ferroviario, emprendedores locales y el museo Ferroviario de La Araucanía. Esta nueva marca agrupa a todos aquellos trenes que funcionan a lo largo del país y que buscan diversificar la oferta turística a través del patrimonio ferroviario.

Las rutas de los servicios turísticos destacan la gastronomía típica, la artesanía local, el patrimonio ferroviario e histórico de los lugares por los cuales recorren los diversos trenes. Por ello, su funcionamiento y desarrollo, incorpora a la comunidad de las localidades que reciben a los pasajeros y turistas. Asimismo, algunos de los recorridos incluyen música en vivo y degustaciones a bordo, entre otras actividades.

"Como empresa estamos proyectándonos hacia el futuro con nuevos trenes y nuevos servicios, pero queremos hacerlo conservando nuestra historia y nuestro patrimonio para las generaciones que vendrán".

Marisa Kausel
Gerente General de Grupo EFE.

Trenes Turísticos en 2017



La oferta disponible durante 2017 abarcó siete regiones del país con ocho alternativas de viajes. En la siguiente imagen se pueden identificar y conocer las distintas rutas.

N° de pasajeros transportados a bordo de Trenes Turísticos en 2017:

33.355

Trenes Turísticos en 2017

IP13

Operador	Servicio	Pasajeros 2017
EFE - Patrimonio Ferroviario	Tren del Recuerdo	14.020
FESUR	Tren Valdiviano	7.687
FCALP	Arica - Poconchile - Central	3.849
Tren Central	Santiago - Temuco	2.694
FESUR	Turìstico Corto Laja	2.373
Tren Central	Sabores del Valle	1.608
Tren Central	Sabores y Espumante	528
Patrimonio Ferroviario	Gòndola Carril	348
Tren Central	Sabores del Maule	133
Tren Central	Buscarril Turístico	155
Total		**33.355**



Tren del Recuerdo.



Tren Turístico Arica - Poconchile

Tren Turístico Arica - Poconchile : Desafíos para un nuevo servicio.

- Agregar valor para la comunidad a partir de la gestión del tren turístico Arica-Poncochile.
- Vincular el servicio del tren turístico a la comunidad de Arica.
- Identificar socios estratégicos que den valor al servicio del tren turístico.
- Rescatar y poner en valor el rico patrimonio ferroviario de la región, así como su patrimonio histórico y arqueológico, que data de tiempos prehispánicos.

IP8

Nuestra filial Ferrocarril Arica - La Paz, junto con una intensa labor de coordinación con diversos organismos regionales, puso en marcha la operación de un nuevo servicio turístico entre la capital de la región de Arica y Parinacota y la localidad de Poconchile. Esta iniciativa incluyó la restauración de dos vagones patrimoniales marca Schindler, originalmente construidos en Suiza en 1955. Como resultado de este trabajo, en febrero de 2017 se inició el recorrido, luego de 20 años desde la salida del último servicio de pasajeros que transitó por el Valle de Lluta.

La gestión de este proyecto requirió identificar socios estratégicos para darle valor al servicio y vincularlo con la comunidad de Arica. En esta línea, se sostuvieron reuniones con el Departamento de Administración de Educación Municipal (DAEM), encargados municipales del Área de Educación y Directores de 10 colegios municipales de Arica, instancias en las que se expuso el plan de trabajo y su valor educacional. Producto de ello, se generó una alianza que permitió incorporar financiamiento municipal para viajes gratuitos a niños de establecimientos educacionales públicos.

Asimismo, se realizó una asociación con la Fundación Pachamama para incluir en los viajes el ingreso a sitios arqueológicos con un tour guiado. Esta actividad permite conectar a los turistas con la historia de la zona y sus pueblos originarios, generando una visión integral del desarrollo de la comuna.

En esta línea, en diciembre de 2017 se firmó un acuerdo con el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), lo que permitirá contar con recursos adicionales para acciones de difusión y promoción del tren.

Para 2018 la meta de Ferrocarril Arica-La Paz en materia turística es consolidar las relaciones con las diversas organizaciones e incorporar nuevos actores como los operadores turísticos regionales, nacionales y del sur de Perú (Arequipa - Tacna), además de continuar las conversaciones ya iniciadas con las empresas de cruceros para concretar viajes con visitantes extranjeros que arriban a Arica durante la temporada estival 2018-2019.

Metro Valparaíso
Desafíos para promover cultura a través de nuestros servicios de pasajeros

- Establecer alianzas con instituciones de referencia a nivel regional en el ámbito de la cultura.
- Realizar intervenciones culturales en las estaciones.
- Aportar a los usuarios con información sobre actividades culturales en la región. Establecer alianzas para la promoción del turismo en la región, considerando a Metro Valparaíso como medio de transporte en estos circuitos.

Con el fin de promover la cultura y el turismo de la región, Metro Valparaíso generó un plan que consiste en poner a disposición de la comunidad la red de estaciones como canal de difusión de diversas actividades culturales. Para la ejecución de este proyecto, se realizaron diversas iniciativas entre las que destacan la firma de convenios y colaboración con instituciones como el Parque Cultural Valparaíso, museos y universidades. Asimismo, se coordinaron intervenciones artísticas y de difusión cultural en estaciones.

Actividad realizada	Frecuencia y Lugar
Colaboración Festival de Cine Chileno FECICH	Acciones de promoción en las estaciones de Quilpué y Villa Alemana
Colaboración Festival Internacional de Cine Infantil y Juvenil Ojo de Pescado	Actividades en Estación Puerto y recorrido en tren con delegaciones participantes
Colaboración 1 Feria Internacional del Libro de Valparaíso	Colaboración en difusión y promoción en las Estaciones Puerto, viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache.
Colaboración Temporada Artística UTFSM	Colaboración de manera permanente a través de concursos en redes sociales y con material gráfico en cada estación.
Día de la Mujer	Inauguración de Mural conmemorativo en Estación Peñablanca
Colaboración Valparaíso en 100 palabras	Instalación de buzón para recepción de cuentos en Estación Viña del Mar

También se programaron actividades culturales en las estaciones a lo largo del año :

Actividad realizada	Detalles
Entrega de Revista Programación del Parque Cultural	De manera permanente, en distintas estaciones de la línea.
Exposición “El Despertar de los Durmientes“	Permanente en Estación Miramar
Exposición de cuentos ganadores de “Valparaíso en 100 palabras”	Durante todo el año de manera itinerante por las estaciones
Liberación de libros por Día del Libro	Actividad en las estaciones de Villa Alemana, La Concepción, Las Américas, Sargento Aldea y Peñablanca.
Entrega de libros “Valparaíso en 100 palabras”	En las estaciones Puerto, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache
Presentación de Coros internacionales	En las estaciones Viña del Mar y Puerto
Colaboración Túnel de la Ciencia	Intervención en Estación Barón junto a megafonía al interior del tren
Lecturas poéticas en Estaciones de Metro Valparaíso.	En las estaciones Puerto, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache
Explora Conicyt	Instalación de paneles educativos en todas las estaciones de la red



Metro Valparaíso

Otra iniciativa para promover la cultura en la región, fue la difusión a través de redes sociales, de distintas actividades a las cuales adscribe Metro Valparaíso, mediante la etiqueta #UnMetroMásAllá.

Tren Central: Iniciativas para promover un Turismo Sostenible

Cada vez que nuestra filial Tren Central realiza el servicio "Sabores Vino y Espumante", se organiza una muestra folclórica en la Estación de Molina, en coordinación con la Municipalidad.

En estas instancias, diferentes artesanos de la comuna realizan exposiciones de su trabajo y se brinda información a los pasajeros de los principales atractivos turísticos de la zona, con el fin de potenciar la comuna y la región.

Durante 2017 se generó una alianza con la Viña Echeverría que permitió estimular la economía local y abrir espacio a los emprendedores de la región, quienes en cada viaje mantienen la oportunidad de exponer y vender al interior de la misma Viña, los productos derivados tales como: aromaterapia, tejidos y también Gendarmería de Chile expone los productos que realizan los mismos internos, entre otros. Para 2018 el desafío es lograr replicar este modelo con el resto de nuestros socios estratégicos y desarrollar un turismo más sostenible.

Fesur: Tren turístico Corto Laja

Este es un recorrido que recorre entre Talcahuano y San Rosendo bordeando el río Biobío, que incluye una serie de actividades como entretención a bordo, paradas programadas para visitar ferias de productores locales en Hualqui, Talcamavida y San Rosendo, así como un circuito a las antiguas instalaciones de San Rosendo, guiado por ex ferroviarios. Durante 2017 Fesur realizó 12 circuitos de este servicio.



Tren Corto Laja Turístico

FCALP: Día del patrimonio cultural

Los colaboradores de nuestra filial FCALP realizaron visitas guiadas en la Maestranza de Chinchorro, para difundir la importancia histórica del Ferrocarril en la Ciudad de Arica. En la actividad, organizada en el contexto del Día del Patrimonio Cultural y en alianza con el Consejo de Monumentos Nacionales, se realizó una muestra del proyecto de recuperación arqueológica que tuvo lugar en la Maestranza y que ha permitido encontrar más de 40 momias chinchorro, además de elementos como anzuelos de pesca, vestimentas y restos de cerámica.

En el marco del Día del Patrimonio, en alianza con la Fundación Pachamama, se realizaron tres viajes hacia las Colcas de Huaylacan. Para este viaje se repartieron entradas gratuitas a la comunidad ariqueña, participando más de 250 personas.

Rescate y desarrollo patrimonial

El ferrocarril ha sido parte constitutiva del desarrollo, construcción y crecimiento de nuestro país. Por esto, en Grupo EFE queremos conservar el patrimonio para las presentes y futuras generaciones, valorizando y poniendo al servicio de la sociedad nuestros bienes inmuebles.
En 2017 hemos realizado una serie de acciones que nos han permitido poner en valor la riqueza histórica de Ferrocarriles.

Durante el periodo reportado, EFE firmó un contrato de usufructo con la Municipalidad de Angol, que permitirá construir una ciclovía en terrenos de la empresa, que unirá el tramo Angol-Trintre, convirtiéndose es una de las más extensas de la región de la Araucanía.

IP6

Asimismo, durante 2017 continuamos desarrollando el "Plan de Asociación de Resguardo y Uso de Inmuebles", que comprende un plazo de ejecución a diciembre de 2022.

Asociaciones para el resguardo y cuidado de los bienes ferroviarios

IP4

Conforme a su Ley Orgánica, EFE no puede entregar ningún bien a título gratuito. No obstante, con el fin de conservar el patrimonio fuera de operación, como en estaciones, terrenos, equipos u otros bienes, realizamos asociaciones con organismos públicos o privados. En el caso de propiedades de EFE se utiliza la modalidad del usufructo y en el caso de material ferroviario, contratos de depósito.



Tren Corto Laja Turístico

Durante el 2017 se trabajó en las siguientes líneas:

1. Catastro: En coordinación con el Consejo de Monumentos Nacionales, realizamos un catastro completo de nuestros bienes con declaratoria de Monumento Histórico y Zona Típica.

Actualmente, Grupo EFE cuenta con diferentes recintos con algún tipo de declaratoria, ya sea de Monumento Histórico, Monumento Nacional o Zona Típica. Entre ellos se encuentran recintos como estaciones, bodegas, tornamesas, junto con otros bienes como material rodante, puentes, túneles y viaductos.

Gracias a la clasificación de Monumento Histórico es posible obtener recursos para la recuperación de este tipo de inmuebles, como los fondos de puesta en valor del patrimonio del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR).



Día del Patrimonio

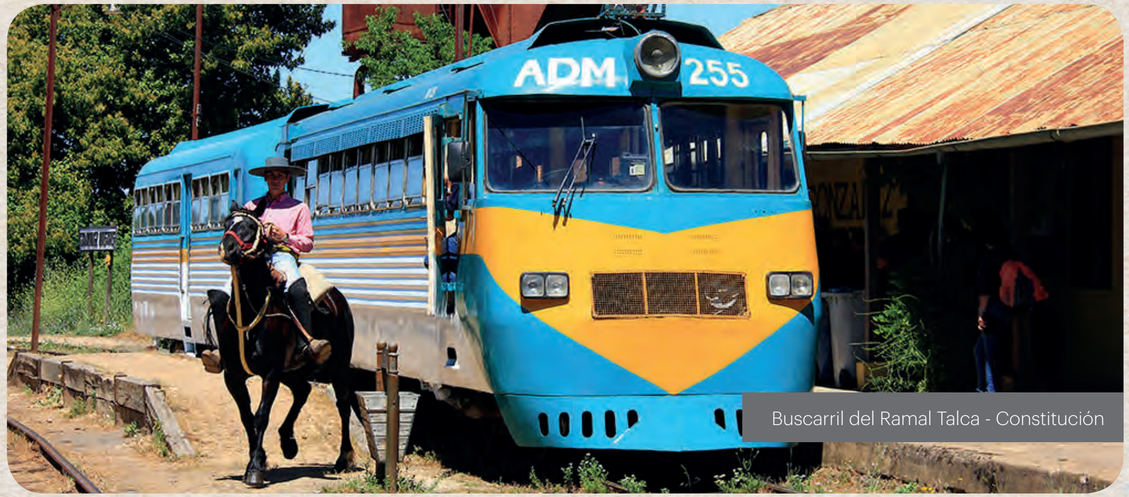
Cantidad de monumentos históricos que están en terrenos de Grupo EFE y medidas adoptadas [1]

Monumento	Tipo	Ubicación	Medidas adoptadas
Estación San Francisco de Mostazal	Monumento histórico	San Francisco de Mostazal, VI Región	Proyecto de Recuperación y Puesta en Valor.
Ramal Talca - Constitución	Monumento histórico	Región del Maule	Proyecto para la reposición de la operación ferroviaria, es así como ya fue recuperada la Estación de Talca, como cabezal del dicho ramal.
Estación de Talca	Monumento histórico	Región del Maule	Proyecto de Recuperación y Puesta en Valor.

[1] Estos tres Monumentos fueron intervenidos durante el año 2017. Actualmente Grupo EFE cuenta con diferentes recintos con algún tipo de declaratoria, ya sea de Monumento Histórico, Monumento Nacional o Zona Típica, los que se encuentran en diferentes etapas de intervención. En nuestro catastro diferenciamos estaciones, bodegas, tornamesas, además de otros bienes como material rodante, puentes, túneles y viaductos.

2. Convenio de colaboración con el Consejo de Monumentos Nacionales (CMN): permite hacer más eficiente la obtención de declaratoria de monumento histórico a aquellos bienes inmuebles que aún no la posean y agilizar procesos para la firma de contratos de usufructo con las distintas comunidades. Asimismo, el CMN es garante del cuidado de estos bienes.

3. Mesa de trabajo con gobiernos locales: la coordinación con la administración local está enfocada en lograr contratos de usufructo para recuperación y administración de nuestros edificios patrimoniales. Como resultado de este trabajo, en 2017 logramos firmar cinco contratos que se detallan en el cuadro a continuación :



Buscarril del Ramal Talca - Constitución

Convenio	Descripción
Plaza San Pedro - Centro Cívico	Habilitación de la plaza de San Pedro de Quillota como centro cívico para las actividades de la comunidad.
Estación Llay Llay - Centro Cultural	Rehabilitación de la Estación Llay Llay para desarrollar un Centro Cultural
Estación Victoria - Centro Melimapo	Construcción de una ruca cultural gastronómica con foco en el desarrollo de la cultura Mapuche y en convenio con la comunidad de pueblos originarios de Melimapo.
Faja Vía Labranza - Paraderos	Ejecución de dos paraderos que permitirán la descongestión vehicular y una nueva parada de tren en beneficio de la comunidad.

Una vez formalizada la relación contractual, nuestra labor consiste en dar un adecuado seguimiento y fiscalizar el cumplimiento de los puntos acordados, a través de visitas a terreno de las obras, entre otras herramientas de verificación.

6.2 RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Con 134 años de historia, nuestra empresa fue la columna vertebral que permitió alcanzar los rincones más dispersos y apartados de Chile, para unirlos en un proyecto común de desarrollo.

Con ese mismo compromiso hemos asumido nuestra misión en este nuevo siglo, ante una sociedad en constante cambio, más informada, activa y exigente respecto del rol que le atribuyen a las empresas del Estado.

Queremos escuchar a todos los actores de los territorios donde intervenimos. De esta forma, el vínculo que buscamos establecer con la comunidad, se basa en los siguientes principios orientadores: participación, diálogo, horizontalidad, transparencia y corresponsabilidad.

En Grupo EFE, mantener relaciones cercanas y de confianza con la comunidad es la esencia que nos mueve. Por eso hemos perfeccionado nuestra estrategia de vinculación comunitaria para aplicarla en la totalidad de nuestras operaciones y proyectos a lo largo del país.



Relacionamiento comunitario proyectos

Canales de comunicación

Con el objetivo de fortalecer nuestro relacionamiento, hemos desplegado una serie de canales de comunicación, que nos permitan entregar información de manera oportuna, eficiente y transparente. Estos mecanismos, se establecen para atender requerimientos de la comunidad y de la empresa, tanto en el desarrollo de proyectos como en su operación.



Casas abiertas, instancia de relacionamiento con las comunidades

Mecanismos generales de comunicación:

Reuniones con autoridades

Instancias en las que participa 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 en nuestras operaciones.

Reuniones con grupos específicos

Instancias de diálogo con organizaciones sociales, con el objetivo de llegar a acuerdo sobre temáticas de interés común.

Casas Abiertas

Jornadas de exposición y respuestas a consultas respecto de las principales características del proyecto y sus efectos, tanto en los períodos de construcción como de operación.

Puerta a Puerta

Visitas personalizadas, en la cual recorremos las viviendas de un sector entregando información relevante para los vecinos.

413-1

Para los procesos de Participación Ciudadana Temprana (PACT) -que EFE realiza en forma voluntaria para sus proyectos- se utilizan además las siguientes **metodologías de relacionamiento:**



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 períodos de construcción y operación.

Otros medios de contacto:



Mantenemos una comunicación directa a través de la entrega de los datos de contacto de los responsables de nuestros proyectos y operaciones.



Utilizamos las redes sociales para comunicar información relevante de nuestros proyectos y operaciones.



Difundimos información a través de las radios locales, entendiendo la masividad que tienen en los territorios.

Relacionamiento comunitario de los nuevos proyectos

Durante 2017 nuestra Matriz Corporativa, continuó el desarrollo de los proyectos Tren de Pasajeros Alameda-Melipilla y Tren de Pasajeros Santiago-Batuco. El diseño y evaluación de ambos, se ha realizado involucrando a las comunas del área de influencia y en concordancia con los lineamientos que entrega el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA).

El modelo de participación que hemos establecido para el desarrollo de proyectos, busca integrar la visión de los actores de la comunidad en etapas tempranas y mantener el vínculo con ellos durante el proceso de evaluación por parte del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).

Proyecto Tren de pasajeros Alameda-Melipilla

El proyecto Tren de Pasajeros Alameda-Melipilla, fue ingresado al SEIA en diciembre del 2015. Posteriormente, el SEA envió sus observaciones a través del Icsara 1 en octubre de 2016, proceso que tuvo una segunda instancia de preguntas en diciembre de 2017.

Actualmente la empresa se encuentra respondiendo las nuevas observaciones, las que serán enviadas al SEA durante el segundo semestre del 2018.

Objetivos 2017

- Avanzar en los requerimientos del SEA para obtener la Resolución de Calificación Ambiental (RCA).
- Mantener una gestión del vínculo con las comunidades involucradas en el proyecto.

Conceptos relevantes

- **Servicio de Evaluación Ambiental (SEA):** Servicio perteneciente al Ministerio de Medioambiente cuya función de uniformar los criterios, requisitos, exigencias técnicas y procedimientos de carácter ambiental de los proyectos.
- **Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA):** Ventanilla única para la evaluación ambiental de proyectos ajustada a lo establecido en la norma vigente, fomentando y facilitando la participación ciudadana.
- **Informe Consolidado de Solicitud de Aclaraciones, Rectificaciones y/o Ampliaciones (ICSARA):** Documento preparado por el Servicio de Evaluación Ambiental, que consolida las consultas, aclaraciones o rectificaciones solicitadas por los servicios competentes.
- **ADENDA:** Documento preparado por el Titular de un proyecto o actividad, que responde a las consultas del ICSARA.

Hitos del Proyecto Tren de Pasajeros Alameda-Melipilla

Primer semestre 2015

Proceso de Participación Ciudadana Temprana.

Diciembre 2015

Ingreso Estudio de Impacto Ambiental al SEIA.

Enero - Marzo 2016

Proceso de Participación Ciudadana Formal (PAC)

Mayo 2016

Primer ICSARA entregado por la autoridad ambiental.

Octubre 2016

Anexo de Participación Ciudadana que incluye las consultas realizadas por la comunidad a través de la plataforma del SEA.

Enero - Diciembre 2017

Se realizaron alrededor de 38 reuniones con organizaciones sociales, y particulares. De esta forma se recabó información en torno a estudios antropológicos, ambientales, pasos peatonales, pasos nivelados e identificación de impactos.
Además, se desarrolló el levantamiento de información psico-comunitaria con las familias susceptibles de expropiación y/o relocalización, y que serán beneficiarias del Plan de Reasentamiento presentado por el proyecto.

23 Agosto 2017

Ingreso ADENDA I.

27 Diciembre 2017

Se emitió el ICSARA 2 y se comenzó el proceso de formulación de respuesta de las consultas plasmadas en el documento. El plazo de respuesta es para el 28 de junio de 2018.

Gestión continua del vínculo con las comunidades y autoridades del área de influencia del proyecto

413-2

Consulta Indígena

Dentro del proceso de participación ciudadana (tanto temprana como formal), tuvimos la oportunidad de relacionarnos con la Asociación Urbano-Mapuche, Mapu Rayen, quienes tienen una Ruca al costado de la faja vía en la comuna de Padre Hurtado.

Los integrantes de Mapu Rayen utilizan este centro ceremonial para realizar distintos tipos de actividades. En respuesta a los eventuales impactos del proyecto en este grupo, el 13 de junio de 2016 comenzamos un Proceso de Consulta Indígena que lidera la autoridad ambiental, bajo la aplicación del Convenio 169 de la OIT.

En esta línea, en 2017 la Gerencia de Ejecución de Proyectos de EFE, realizó un estudio de ruido y vibraciones en el sector colindante al Parque Ceremonial Mapuche, para dar respuesta a las inquietudes de las asociaciones sobre este tema.



Medición de ruidos y vibraciones junto a Mapu Rayen



Proyecto Tren de pasajeros Santiago - Batuco

El proyecto Tren de Pasajeros Santiago-Batuco, contempla un servicio de 27 kilómetros de extensión que atravesará cinco comunas: Santiago, Quinta Normal, Renca, Quilicura y Lampa. Su diseño considera la construcción de siete estaciones y una proyección de más de 17 millones de pasajeros al año.

Objetivos 2017

- Desarrollar un proceso de Participación Ciudadana Temprana, que permita integrar al proyecto las observaciones de la comunidad, previo al ingreso del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)
- Finalizar el Estudio de Impacto Ambiental (EIA), e ingresarlo al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).

Durante el año 2017 se realizaron las siguientes actividades:

413-1

Participación Ciudadana temprana: Durante los primeros meses del año 2017 se realizó el proceso de Participación Ciudadana Temprana (PACT) con el fin de incluir la visión de la comunidad en el desarrollo del diseño del proyecto.

Para ello, en conjunto con los municipios, se convocó a todas las comunidades del área de influencia en sus respectivas comunas (Santiago, Quinta Normal, Renca, Quilicura y Lampa).

En este proceso se realizaron 45 instancias en las cuales a través de asambleas, talleres de uso, casas abiertas y reuniones específicas, se dio a conocer el proyecto y se recogieron las principales inquietudes de los vecinos. Además se realizaron plazas públicas en cada una de las comunas para dar a conocer a los actores locales las características del proyecto y mostrar los pasos a seguir.

A nivel municipal, se realizaron presentaciones del proyecto a los alcaldes, concejos y se llevaron a cabo mesas técnicas con distintos departamentos, para abordar temáticas específicas de cada realidad local y coordinar posibles trabajos en conjunto. A su vez, en estas instancias se pudo responder a las inquietudes de cada equipo municipal en torno a las distintas etapas del proyecto.

Comuna	Reuniones con autoridades locales	Instancias con la comunidad
Santiago	4 instancias	2 instancias
Quinta Normal	4 instancias	4 instancias
Renca	2 instancias	5 instancias
Quilicura	4 instancias	8 instancias
Lampa	3 instancias	9 instancias

Las instancias de participación con la comunidad fueron informadas de forma temprana sobre el proyecto Tren de Pasajeros Santiago-Batuco, a través de reuniones, asambleas y plazas públicas.

Toda la información recabada en estas instancias fue analizada por el equipo de EFE, integrando la visión de la comunidad al proceso de ingeniería.

Viviendas susceptibles de expropiación: A partir del desarrollo de la ingeniería, se identificaron aquellas viviendas susceptibles de expropiación producto de las obras del proyecto, proceso que fue informado anticipadamente a los dueños de terrenos y sus ocupantes, con el fin de aclarar dudas a la comunidad afectada.

Ingreso del EIA al SEIA: El 29 de diciembre fue acogido a tramitación por parte del SEIA el Proyecto Tren de Pasajeros Santiago-Batuco.

Para los proyectos Alameda-Melipilla y Santiago-Batuco desarrollamos planes de relacionamiento comunitario con el fin de reconocer y gestionar los impactos que generarán estos mega proyectos.



Mesa de trabajo con la comunidad

Gestión permanente del vínculo con comunidades

413-2

En Ferrocarriles hemos hecho un esfuerzo institucional consciente y responsable para contar con áreas especializadas en la gestión del vínculo con nuestro entorno, buscando profesionalizar y sistematizar prácticas de relacionamiento.

En concordancia, cada una de nuestras filiales desarrolla actividades para propiciar la relación con las localidades cercanas a sus operaciones. Esto, a través de la gestión de los impactos ocasionados, la prevención en temas de seguridad, el rescate de la identidad local y la celebración de fechas especiales.

En este contexto, el aprendizaje que hemos obtenido y los desafíos que tenemos por delante, los hemos plasmado en una Política de Relacionamiento Comunitario que publicaremos los primeros meses de 2018. Con esta herramienta y los planes de acción que se desprenden, seguiremos profundizando la relación con nuestras comunidades, el desarrollo de la economía local y la generación de una cultura organizacional que integre y actúe de forma responsable con su entorno.

Acercando nuestro negocio a la sociedad

Como Grupo EFE, hemos buscado acercarnos a la comunidad, de manera que los distintos actores del territorio conozcan nuestro trabajo y la operación de nuestros trenes.

Durante 2017, nos ha movilizado tener una política de puertas abiertas hacia la comunidad, desarrollando una serie de iniciativas que han permitido acercar a las organizaciones sociales e instituciones de los territorios, a nuestra empresa.



Gestión del vínculo con comunidades del proyecto Santiago - Batuco



Viajes demostrativos en FESUR

Durante 2017, FESUR realizó viajes demostrativos enfocados en colegios, delegaciones de la tercera edad y juntas de vecinos. En estas instancias se muestra el funcionamiento comercial y operacional de los trenes, además de realizar charlas de seguridad, con el objetivo de fortalecer relaciones y generar intervenciones que fortalezcan una cultura de seguridad durante los viajes. Junto con ello, se realizaron visitas a la empresa, dando a conocer los diferentes componentes de la operación.

Entre enero y diciembre de 2017 se realizaron 11 viajes demostrativos en viajes regulares de la operación de la empresa, con la participación de 2.721 personas pertenecientes a diferentes comunas de la región, así como 11 visitas a la empresa, con más de 130 participantes.



Metro Valparaíso y Experiencia Empresa 2017

Nuestra filial Metro Valparaíso recibió la participación de estudiantes de tercero medio del Liceo Tecnológico Alfredo Nazar de Valparaíso, quienes durante dos semanas realizaron una práctica en las áreas técnicas de la empresa. A través de esta experiencia tuvieron la posibilidad de conocer el taller de mantenimiento, las subestaciones eléctricas, el interior de los trenes y adquirir nuevos conocimientos sobre su futura especialidad.



Un día del niño diferente para la comunidad de Arica

En agosto nuestra filial FCALP realizó un servicio especial de su Tren Turístico destinado a los niños de la Residencia Nido (hogar que a acoge a casi 30 niños de entre 2 semanas hasta los 7 años), Prosegur, Sernatur y los hijos de los trabajadores de la empresa. En total fueron 50 pequeños que participaron de esta experiencia junto a sus padres y disfrutaron de un show infantil antes de subir al tren.



Campaña de cierre de cruces Alameda - Nos

Durante los primeros meses de 2017 Tren Central, en conjunto con la Matriz corporativa, desarrollaron una campaña en terreno para informar a la comunidad sobre el cierre definitivo de los pasos peatonales a nivel en la vía férrea, producto de la inminente puesta en servicio de Metrotren Nos. Además, se informó sobre las 34 nuevas alternativas de conectividad desniveladas que el proyecto contempló para mitigar el cierre de los cruces.

Para esta actividad se trabajó directamente con las juntas de vecinos, disponiendo monitores locales en cada paso a nivel de las comunas de Pedro Aguirre Cerda, Lo Espejo, El Bosque y San Bernardo.

Esta modalidad de trabajo permitió generar una mejor recepción de los vecinos y, a su vez, incluirlos dentro del proceso de cambio en la conectividad de sus sectores.

Solución a tomas irregulares en terrenos EFE

IP3

Con el objetivo de resguardar nuestro patrimonio, en Grupo EFE realizamos un trabajo permanente para proteger y recuperar los territorios que por diferentes motivos, han sido ocupados en forma irregular, principalmente con fines comerciales o habitacionales. Durante este proceso, ha surgido la necesidad de establecer protocolos de erradicación para aquellos grupos que se encuentran asentados de manera irregular.

Por esta razón, la empresa cuenta con un Programa de Intervención Territorial y un equipo especializado a cargo de gestionar esta problemática mediante el diseño e implementación de una metodología de trabajo colaborativo con instituciones y autoridades, la cual tiene por objetivo gestionar soluciones para las familias que viven en esta situación. Algunos de los organismos involucrados son Municipios, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Bienes Nacionales, y Organizaciones sin Fines de Lucro, entre otros actores. De esta forma, se estableció un plan de acción, que fue ejecutado y cumplido en su totalidad durante el 2017.

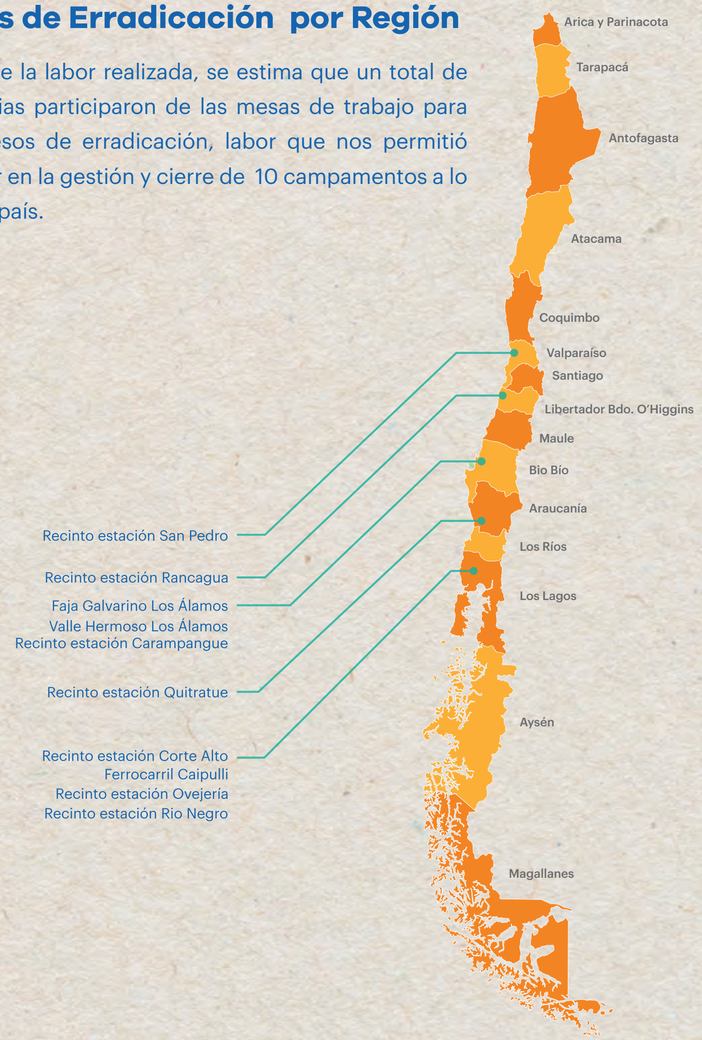
Objetivo

- **Recuperar y resguardar los terrenos de Grupo EFE que han sido ocupados de manera irregular y dar el uso apropiado para el cual han sido destinados.**
- **Desincentivar el uso habitacional de terrenos ferroviarios y evitar nuevas ocupaciones irregulares.**

Mesas de trabajo con comunidades: Se realizaron mesas de trabajo con 10 comunidades ubicadas en las comunas de Gorbea, Purranque, Osorno, Rio Negro, Quillota, Rancagua, Los Álamos, y Carampangue, estableciendo un plan de acompañamiento anual. El objetivo de este plan, fue asesorar a las personas involucradas en los procesos de erradicación, prestando asistencia técnica y resolviendo sus dudas a través de visitas mensuales a cada comunidad. Se realizaron 120 visitas durante 2017.

Puntos de Erradicación por Región

A partir de la labor realizada, se estima que un total de 327 familias participaron de las mesas de trabajo para los procesos de erradicación, labor que nos permitió contribuir en la gestión y cierre de 10 campamentos a lo largo del país.



Mesas de trabajo con municipios: Se crearon mesas de trabajo con aquellos municipios involucrados en los procesos de erradicación, con el fin de mantener a los gobiernos locales informados y contar con su apoyo y colaboración durante el proceso de acompañamiento. Estas mesas se realizaron en 8 comunas; Gorbea, Purranque, Osorno, Rio Negro, Quillota, Rancagua, Los Álamos y Carampangue.



Mesa de trabajo con municipio y comunidad de Río negro.

Reuniones de coordinación con SERVIU: Se realizaron reuniones de manera bimensual con representantes de SERVIU, con el objetivo de coordinar las acciones a ejecutar respecto de aquellas personas con carencias habitacionales que habitan terrenos de EFE y sus filiales. Durante 2017 se llevaron a cabo reuniones con SERVIU en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Bio Bio, Los Lagos y La Araucanía.



Mesa de trabajo con municipio, Serviu Bio Bio y comunidad de Mulchén

Talleres habitacionales: Se realizaron talleres habitacionales para la postulación al Fondo Solidario de Vivienda. Este programa es una iniciativa del Ministerio de Vivienda y Urbanismo e implica la obtención de un subsidio habitacional del Estado para la compra de una vivienda social nueva o usada. Estos talleres se realizaron en cada una de las comunidades con las que se trabajó durante el año.



Entrega de proyecto habitacional a vecinos del campamento San Francisco de Mostazal

CAPÍTULO 7

Medioambiente y ciudad



7. MEDIOAMBIENTE Y CIUDAD

En Grupo EFE, potenciamos la contribución del modo ferroviario al medioambiente y al desarrollo de ciudad, mediante una gestión orientada a reducir y gestionar nuestros impactos, con prácticas de eficiencia energética, control de emisiones y de residuos.

El nuevo transporte ferroviario de personas se abastece de un servicio limpio a base de energía eléctrica, aportando a la descontaminación.



1 tren de pasajeros equivale a



12 buses



1 tren de carga equivale a



68 camiones

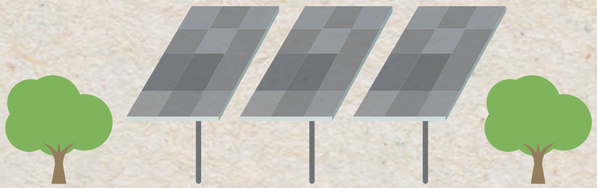
El tren es un transporte amigable con el medioambiente ¡úsalo!

102-11

En 2016 el Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente, dependiente de la Gerencia de Normas, Fiscalización, Seguridad Ferroviaria y Medioambiente, incorporó una serie de protocolos tanto para los colaboradores propios como para contratistas, con el fin de entregar lineamientos y procedimientos internos en materia ambiental, prevención de riesgos, salud y seguridad ocupacional. A su vez, tanto Matriz como filiales cuentan con documentos propios para responder a su realidad, gestionan sus impactos y en monitorean continuamente eventuales situaciones de riesgo en la operación.

7.1 EFICIENCIA ENERGÉTICA

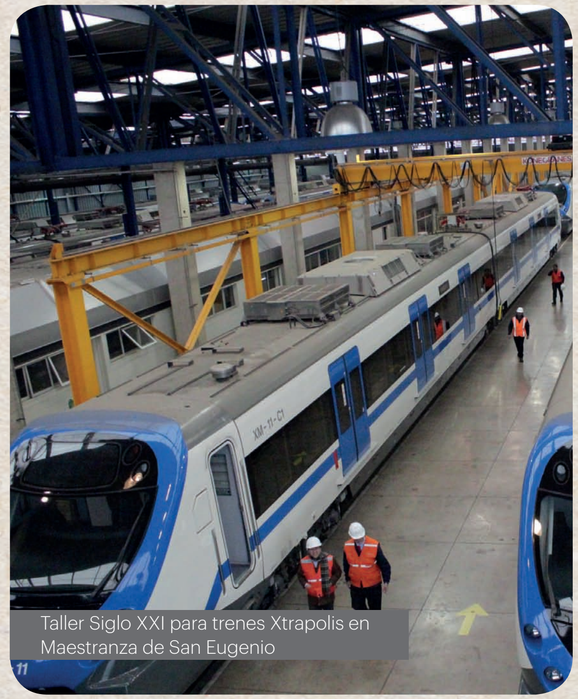
Con la aprobación del Comité Estratégico de Sostenibilidad (CES), durante 2017 definimos proyectos transversales para Grupo EFE, uno de ellos relativo a Eficiencia Energética. Para poner en funcionamiento estas temáticas, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad compartió con las gerencias generales del Grupo un benchmarking, tanto de empresas nacionales como internacionales del rubro de transportes. Asimismo, se conformó un Comité de Eficiencia Energética integrado por representantes de EFE y filiales, que sesionó por primera vez en octubre. Además se realizó una reunión con Metro Santiago para conocer su experiencia en el tema y cada empresa realizó un autodiagnóstico de las acciones que actualmente realizan en materia de eficiencia energética.



Ferrocarril Arica La Paz: Uso de paneles fotovoltaicos

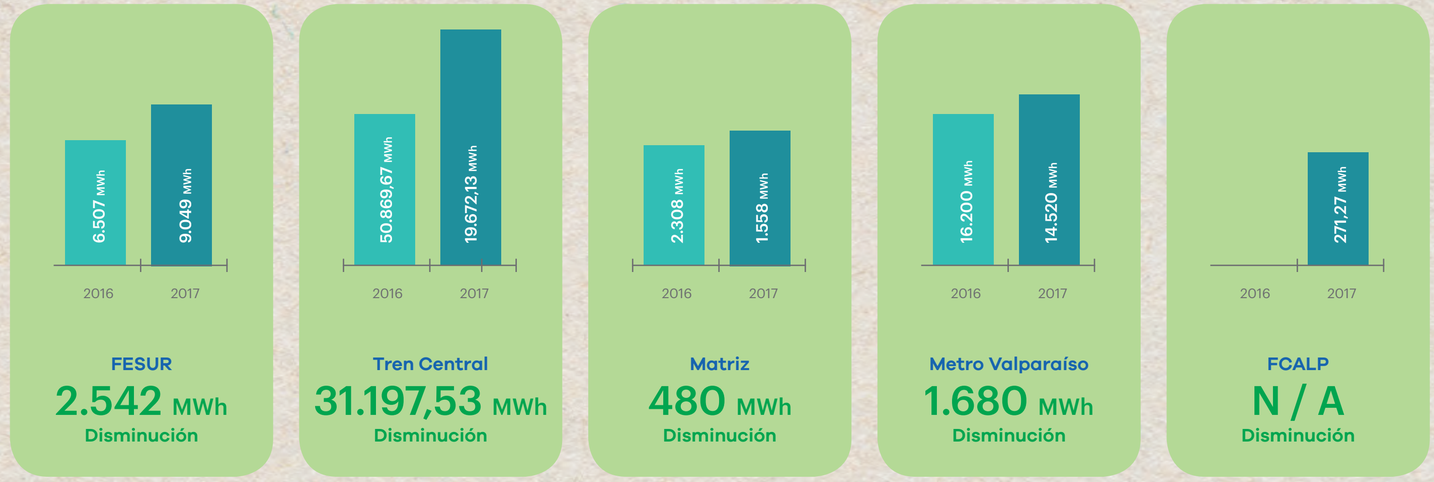
En el primer Comité de Eficiencia Energética, nuestra filial FCALP compartió su experiencia en la incorporación de paneles fotovoltaicos para entregar energía a los sistemas de comunicación en sus trenes. Esta acción de generar energía a través de fuentes renovables, además de aportar al cuidado del medio ambiente, genera un importante ahorro de combustible en el funcionamiento de las máquinas.

Somos conscientes de que el primer paso para realizar una gestión eficiente y disminuir el consumo es contar con una línea base de nuestro gasto a partir de un diagnóstico en todas las empresas del grupo. En consecuencia, en este segundo Reporte de Sostenibilidad tenemos mayor cobertura de medición en cada una de las empresas y esperamos seguir ampliándola durante los próximos años.



Taller Siglo XXI para trenes Xtrapolis en Maestranza de San Eugenio

302-1 / 302-4



En 2016 nos planteamos el desafío de no aumentar el consumo energético asociado a la Maestranza San Eugenio de EFE. Dichas instalaciones tienen un intensivo uso de electricidad dadas las mantenciones e intervenciones de material rodante que allí se realizan. Los resultados alcanzados son alentadores, ya que se disminuyó el consumo en un 30% pasando de 2.308 MWh en 2016 a 1.558 MWh en 2017.

De igual manera, el Plan Metro + Frecuencia implementado por nuestra filial Metro Valparaíso, permitió reducir no solo el tiempo de viaje de nuestros pasajeros, sino que también el consumo energético en un 3,8% a septiembre de 2017.

Uno de los hitos más relevantes del 2017 fue el inicio del proceso de la licitación internacional para la compra de 16 nuevos trenes, siete trenes eléctricos para Biotren y tres para el Corto Laja, junto a tres automotores diésel para el tramo Victoria – Temuco, todos operados por Fesur. Asimismo, se comprarán tres buscarriles diésel para el Monumento Nacional e histórico ramal Talca – Constitución, cuya operación es realizada por Tren Central.

De esta forma, esperamos que al 2020 el nuevo material rodante que será adquirido por Grupo EFE esté en funcionamiento.

7.2 GESTIÓN DE RESIDUOS

En el marco del compromiso por gestionar nuestros impactos ambientales, hemos avanzado en medir la cantidad de residuos generados en cada empresa del grupo y así desarrollar planes de acción pertinentes.

Con el fin de avanzar en la gestión de residuos, nuestra filial FESUR ha trabajado con municipios de las comunas del área de influencia de Biotren, instalando contenedores de reciclaje de aceite en la Estación Arenal Talcahuano; y de cartón, plástico y vidrio en Lomas Coloradas y San Pedro de la Paz. Para 2018 se espera ampliar la cobertura de esta iniciativa.

Asimismo, durante 2017 en EFE Matriz se aprobaron dos proyectos a ejecutar el 2018: limpieza de residuos peligrosos y no peligrosos en subestaciones no operativas; y la rehabilitación de dos transformadores que debido a sus años de uso contienen componentes contaminantes.

306-2

Empresa	Tipo de Residuos	Métodos de eliminación	Cantidad	Unidad
Matriz	Peligrosos	Reciclaje	0,54	ton
		Vertedero	10,97	ton
	No Peligrosos	Reutilización	298,2	ton
		Vertedero	2.644,42	ton
Tren Central	Peligrosos	Reciclaje	0,37	ton
	No Peligrosos	Vertedero	9,30	ton
Metro Valparaíso	No Peligrosos	Vertedero	5	ton
FESUR	Peligrosos	Vertedero	2,61	ton
	No Peligrosos	No medido para el periodo 2017	N/A	N/A
FCALP	Peligrosos	Reciclaje	1	ton
		Vertedero	1	ton
	No Peligrosos	No medido para el periodo 2017	N/A	N/A

NOTA: La disposición de residuos peligrosos, es realizada por servicios externos autorizados. Las empresas contratadas varían según cada filial dada nuestra dispersión geográfica.

Proyecto medioambiental de Metro Valparaíso

Objetivos

- Aportar en la difusión de acciones ambientales.
- Contribuir en la búsqueda de soluciones concretas de problemas asociados con basura y residuos.
- Establecer red de contactos con organismos relacionados con el medio ambiente de modo de aprovechar sinergias.

Principales Actividades:



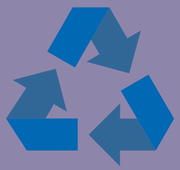
Instalación de 29 basureros en vía pública, en vereda aledaña a vía férrea en Valparaíso, en coordinación con el municipio.



Participación activa en la campaña ciudadana “Amamos Valparaíso, #YoLaCuidoTúRespétala”, junto a entidades públicas y privadas de la región.



Eliminación de residuos desde cocheras.



Participación en mesas sectoriales convocadas por el municipio con distintos actores que coordinan propuestas y acciones en torno al cuidado del medioambiente.

Metro Valparaíso:
Pionero a nivel nacional

IP10



En 2017 Metro Valparaíso se convirtió en el primer servicio de transporte público del país que promueve el reciclaje otorgando beneficios a los usuarios para cargar la tarjeta Metroval.

Se trata de la instalación de máquinas inteligentes para la recolección de botellas plásticas y latas, que otorgan puntos a las personas que las utilicen.

Estos puntos son canjeables por cargas para la tarjeta Metroval, de manera de premiar a los usuarios recicladores con una reducción en su gasto de transporte, que será proporcional al volumen de residuos depositados en las máquinas.

Metro Valparaíso cuenta con 10 máquinas distribuidas en estaciones de las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache.

FCALP: Clasificación y Reciclaje de residuos de la Maestranza

Durante 2017, Ferrocarril Arica La Paz desarrolló un proyecto orientado a propiciar una cultura de reciclaje entre sus trabajadores, a través de la clasificación eficiente de residuos y la mantención de un ambiente limpio en las instalaciones de la empresa.

Objetivos

- Clasificar y reciclar los residuos provenientes de las oficinas de FCALP.
- Mantener un área de trabajo limpia.
- Educar a los trabajadores en el tema.

Principales Actividades:



Implementación de basureros diferenciados y cuatro puntos de reciclaje con información pertinente.



Capacitación al 100% de la organización en competencias asociadas a la clasificación de residuos y sensibilización sobre la importancia del tema.

FCALP: Remediación ambiental Arica - La Paz

Este proyecto, finalizado en 2017, constituye una obra inédita de saneamiento de suelos y permite dar por finalizado el proceso de remediación por los 100 años de acopio de carga proveniente de Bolivia, incluyendo material contaminado con plomo. La inversión de más de 14 mil millones de pesos, consistió en el traslado de 132 mil toneladas de material hacia un depósito de seguridad en las alturas de Puquios ubicado a 112 kilómetros de la ciudad de Arica.

Microbasurales

Pese a los constantes esfuerzos por mantener en óptimas condiciones la faja vía de ferrocarriles y a la activa fiscalización de los contratos de mantenimiento y limpieza de EFE, en diferentes sectores se focalizan microbasurales que ponen en riesgo la seguridad e integridad de la comunidad y también de los trenes que circulan por estos lugares.

Esta problemática sobrepasa la gestión de la empresa, por eso durante 2017 realizamos reuniones con los municipios de Quilicura, Cerrillos, Maipú, entre otros, con el objeto de coordinar roles y gestionar apoyos para la limpieza periódica de basura que normalmente se compone de materiales pesados como electrodomésticos, muebles, árboles, entre otros.

Esperamos en 2018 seguir avanzando en educar a la comunidad respecto al resguardo y cuidado que requiere la vía férrea, como también con la coordinación y apoyo de los municipios, comunidad y otros actores clave.

7.3 MITIGACIÓN DE RUIDOS Y VIBRACIONES

En relación a las emisiones de ruido y vibraciones producto de las distintas etapas de nuestros proyectos, en Grupo EFE hemos desarrollado estudios orientados al cuidado y protección de la salud de las comunidades aledañas a nuestras operaciones, como también a las faenas y futuras líneas de servicio.

En este sentido las técnicas constructivas de las vías de los nuevos proyectos generarán menores índices de ruidos y vibraciones tanto en el transporte de pasajeros como en el de carga.

La actual situación de la operación de los trenes de carga en tramos específicos de los proyectos Alameda – Melipilla y Santiago – Batuco, ha generado que la comunidad realice reclamos por los efectos e impactos que provocan los ruidos y vibraciones.

Al respecto, hemos gestionado y participado en mesas de trabajo entre las empresas generadoras, porteadores y la comunidad, lo que ha permitido tomar medidas en la gestión del tráfico de carga, particularmente, en la disminución de la velocidad y el cambio del sector donde se realiza el armado de los vagones de los trenes de carga.
Asimismo, durante 2017 FESUR enfrentó reclamos por ruidos molestos de parte de los vecinos cercanos a la estación Concepción. Para dar respuesta a esta inquietud de la comunidad, se estableció un proceso de diálogo que tuvo como resultado la optimización de las maniobras de carga tanto en el Puerto como en la estación.

Nuestras filiales FCALP, Tren Central y Metro Valparaíso no recibieron en 2017 reclamos o quejas por ruidos molestos derivados de su operación.

Multas y sanciones

307-1

Finalmente, y a pesar de que en Grupo EFE nos esforzamos permanentemente en mejorar nuestro desempeño ambiental y cumplir con las normas vigentes, durante 2017 tuvimos las siguientes sanciones:

- Multa de 10 UTM cursada por la SEREMI de Salud Metropolitana por la presencia de un basural en Nacimiento con La Trilla, en la comuna de San Bernardo. Actualmente está en proceso de reclamo en la Corte de Apelaciones de Santiago.

- Procedimiento administrativo que imputa los residuos en el sector Nueva Andrés Bello y Puente La Máquina, en la comuna de Quinta Normal.

- Procedimiento judicial presentado ante los Tribunales Ambientales en relación al plan de saneamiento y retiro de escoria en Pozo Lo Adasme. Este proceso se encuentra actualmente suspendido ya que efectivamente se realizó el trabajo, lo que está siendo verificado por parte de la SEREMI.



Microbasurales en sectores de la faja vía.

7.4 BIODIVERSIDAD

304-1

El desarrollo de todos nuestros proyectos se caracteriza por el compromiso que tenemos con el cuidado del medio ambiente y el respeto por la biodiversidad. Al respecto, podemos afirmar que según el catastro realizado en 2017, ninguna de nuestras instalaciones propias, arrendadas o gestionadas, se encuentra ubicada en áreas protegidas o resguardadas.

No obstante, en el caso de nuestra filial Ferrocarril Arica La Paz (Fcalp) hay presencia de áreas protegidas cercanas a su operación ya que el trazado del tren recorre zonas ricas en flora y fauna, donde destaca el Parque Nacional de Lauca en el altiplano de la Región de Arica y Parinacota. Por esta razón, FCALP ha tomado todas las medidas necesarias para la protección de estas áreas y cuenta con la aprobación de la Declaración de Impacto Ambiental para operaciones de trasporte de carga peligrosa entre Visviri y el Puerto de Arica.

Se descartó daño ambiental en Toltén

En agosto de 2017, el Municipio de Pitrufquén y EFE alcanzaron un inédito acuerdo de conciliación mediante el cual la alcaldía puso fin al juicio ambiental iniciado en contra de nuestra empresa tras constatar que no existió daño en el río Toltén, a causa del colapso del puente ferroviario, la caída de vagones a sus aguas y las posteriores labores de emergencia.

Este hecho quedó demostrado a partir de diversos informes técnicos y estudios ambientales encargados por EFE a distintos organismos especializados, los que se desarrollaron en paralelo a los trabajos de rescate realizados en el río.

Estos análisis fueron ratificados a fines de 2017 con las siguientes conclusiones::



Trabajos en Puente Toltén

- El estudio desarrollado en diciembre de 2017 por el Laboratorio de Investigación Ambiental Costera del Centro de Estudios Avanzados de la Universidad de Playa Ancha, se demostró que los parámetros químicos tanto de aguas, como de sedimentos y microrganismos, no presentaban signos de impacto sobre el ecosistema a partir del accidente ferroviario o a la posterior remoción de los vagones.
- El estudio monitoreó cuatro puntos distintos del río y registra una amplia riqueza de microrganismos, al igual que los análisis realizados en marzo y abril de 2017.
- Los datos químicos y ecológicos que recopiló el estudio indican que no hubo ni hay señales de contaminación atribuible al exceso de hidrocarburos y/o metales.

Anexos

8. ANEXOS

8.1 TABLA DE INDICADORES GRI

102-55

Contenidos básicos Generales			
Código (GRI)	**Descripción Indicador**	**Página**	**ODS**
Perfil de la organización			
GRI 102-1	Nombre de la organización	2	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12	
GRI 102-3	Ubicación de la sede de la organización	2	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	12	
GRI 102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	7	
GRI 102-6	Mercados servidos	12-68	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	8-73	
GRI 102-8	Número total de empleados por contrato laboral y sexo, región, por tipo de contrato	73	8
GRI 102-9	Cadena de suministro	64	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	34-40	
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	120	
GRI 102-12	Iniciativas externas	56	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	56	

Código (GRI)	Descripción Indicador	Página	ODS
	Estrategia		
GRI 102-14	Declaración del más alto responsable de toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	5	
	Gobernanza y Probidad (Tema material)		
GRI 102-16	Descripción de los valores, principios y estándares y normas de conducta.	35-47	16
GRI 102-17	Descripción de mecanismos internos y externos para solicitar asesoramiento sobre conducta ética y jurídica sobre la integridad de la organización	47	16
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	38-46	
GRI 102-19	El proceso de la delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales.	38-51	
GRI 102-20	Designación de la organización de uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales.	46-51	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	38	5 y 16
GRI 102-23	Si el presidente del máximo órgano del gobierno también es un ejecutivo de la organización.	38	16
GRI 102-24	Procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités.	37	5 y 16
GRI 102-25	Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses.	47	16
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos en la selección de objetivos, valores y estrategia.	38	
GRI 102-28	Procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno.	46	
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.	38	
GRI 102-33	Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	38	
GRI 102-35	Políticas de remuneración para máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos.	46	
	Prácticas laborales y desarrollo (Tema Material)		
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual.	75	

Código (GRI)	Descripción Indicador	Página	ODS
Participación de los grupos de interés			
GRI 102-40	Lista de grupos de interés con los que se relaciona.	53	
GRI 102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	78	8
GRI 102-42	Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	53	
GRI 102-43	Enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés.	24	
GRI 102-44	Tema 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.	Para más información sobre el desempeño económico de Grupo EFE revisar Memoria Financiera disponible en www.efe.cl	
GRI 102-46	Definición de los contenidos del reporte y de las coberturas de temas.	24	
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.	2	
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.	2	
GRI 102-51	Fecha del último reporte.	23	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración del reporte.	2	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el reporte.	2	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	2	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	130	
GRI 102-56	Verificación externa	2	

Código (GRI)	Descripción Indicador	Página	ODS
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	136 a 142	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	136 a 142	16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	136 a 142	

Contenidos básicos específicos / Temas materiales			
Código (GRI / Propios)	**Descripción Indicador**	**Página**	**ODS**
	Gobernanza y Probidad		
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	48	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	49	
	Prácticas laborales y desarrollo		
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal.	74	5 y 8
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	75-76	8
GRI 404-2	Programas implementados y asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.	75-87	8
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Durante 2017 no se realizaron evaluaciones de desempeño en las empresas de Grupo EFE.	5 y 8
IP1	Número de personas que accedieron a cargos superiores durante el último año gracias a apertura de procesos internos.	75	
IP2	Resultado de las mediciones de clima interno y medidas adoptadas.	78	
	Equidad de género		
GRI 401-3	El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	82	

Código (GRI / Propios)	Descripción Indicador	Página	ODS
GRI 405-1	Porcentaje de participación femenina en máximo órgano de gobierno y primera línea ejecutiva.	81	5 y 8
GRI 405-2	El ratio de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral.	82	5, 8 y 10
GRI 406-1	Casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.	83	5, 8 y 16
Seguridad			
GRI 403-1	Número de comités paritarios en la organización.	87	8
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes y enfermedades profesionales.	87	3 y 8
GRI 403-4	Si los acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos abarcan la salud y la seguridad.	79	8
GRI 414-2	Número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales.	64	5, 8 y 16
GRI 416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.	87	
IP13	Número de iniciativas en materia de seguridad vial con la comunidad.	87-94-98	
Excelencia de servicio			
GRI 417-2	Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información de servicios.	85	16
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente.	91	16
IP8	Porcentaje y número total de trenes y estaciones habilitadas para pasajeros con movilidad reducida.	96-99	
IP10	Mención de iniciativas ejecutadas en el uso de tecnologías para el servicio de pasajeros.	93-124	
IP11	Trabajos y gastos efectuados en infraestructura peatonal	92	
IP12	Resultados encuestas de satisfacción clientes / usuarios.	91	
Relacionamiento comunitario			
GRI 411-1	Casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Durante 2017 no existieron casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	

Código (GRI)	Descripción Indicador	Página	ODS
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	108-112	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	111-114	1
IP3	Disminución de ocupaciones habitacionales irregulares y medidas tomadas.	116	
	Eficiencia y eficacia operacional		
IP7	Alianzas estratégicas para el fomento de la intermodalidad.	70-71	
IP9	Mención de convenios formales con otros organismos públicos o privados para la integración a cadenas logísticas de transporte.	70	
	Gestión del patrimonio		
IP4	Acciones ejecutadas para la protección y cuidado el patrimonio ferroviario.	103	
IP5	Número de pasajeros transportados a bordo de trenes turísticos.	97-98	
IP6	Cantidad de monumentos históricos que están en terrenos de Grupo EFE y medidas adoptadas.	103	
	Gestión ambiental		
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización.	121	7, 8, 12 y 13
GRI 302-4	Reducción de consumo energético.	121	7, 8, 12 y 13
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.	128	
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	122	3 y 12
GRI 307-1	Multas y sanciones medioambientales.	127	16
	Crecimiento sostenible		
GRI 201-1	Valor económico directo generado, distribuido y retenido.	62-63	5, 7, 8 y 9
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	61	
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios.	58-68-92	5, 7, 9 y 11

8.2 ENFOQUES DE GESTIÓN

Enfoque de Gestión GRI 103-1, 103-2, 103-3	
Tema Material	**Gobernanza y Probidad**
Justificación	La Gobernanza es un pilar fundamental para Grupo EFE. Por lo mismo, buscamos asegurar que nuestra misión y propósito se lleven a cabo a partir de una institucionalidad sólida que vele por la ética y transparencia de nuestros procesos.
Cobertura	El impacto de las acciones que emprendemos en este ámbito tiene un efecto sobre todos nuestros grupos de interés (autoridades, proveedores, colaboradores, comunidad, medios de comunicación y empresas pares), ya que establece el modo en cómo nos relacionamos con cada uno de ellos.
Gestión y evaluación asociada	• A partir de nuestro plan estratégico redefinimos nuestra misión, visión, valores corporativos y mapa estratégico del grupo, identificando seis pilares: clientes, eficiencia y eficacia, crecimiento, imagen ciudadana, talento humano y sostenibilidad. • Contamos con un Código de Ética y conducta que establece la correcta relación con cada grupo de interés. *(Para más información revisar Capítulo Gobernanza)*
Indicadores asociados	102-17, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-28, 102-30, 102-33, 102-35, 205-2, 205-3

Enfoque de Gestión GRI 103-1, 103-2, 103-3	
Tema Material	**Prácticas laborales**
Justificación	El trabajo y compromiso de nuestros colaboradores es clave para alcanzar nuestros objetivos estratégicos. Por lo mismo, fortalecemos nuestros equipos a través de un ambiente laboral saludable, con las herramientas necesarias para su desarrollo.
Cobertura	La gestión de este tema tiene un impacto directo en todos nuestros colaboradores, su calidad de vida y oportunidades de desarrollo profesional.

Gestión y evaluación asociada	• Realizamos programas de formación con un promedio total entre todas las empresas de 53,25 horas por colaborador. • Buscamos contribuir al desarrollo de carrera, promoviendo a personas de la organización a cargos superiores. • Definimos programas transversales para el año 2018 a partir de mesas de trabajo donde participaron distintas gerencias y área de personas de nuestras filiales. • Realizamos un Estudio de Clima en toda la organización logrando una tasa de respuesta 3,1% mayor al año anterior, con un 84% de participación. *(Para más información revisar Capítulo Social - Subcapítulo Prácticas Laborales)*
Indicadores asociados	102-38, 401-1, 404-1, 404-2, 404-3, IP1, IP2

Enfoque de Gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Tema Material	**Equidad de género**
Justificación	En Grupo EFE, estamos convencidos de que la diversidad, la equidad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, son principios esenciales para el desarrollo que anhelamos como empresa. Asimismo, buscamos que todos nuestros trabajadores se desarrollen de manera equitativa.
Cobertura	Las acciones que emprendemos en relación a la equidad de género tienen repercusiones directas en la propia empresa y en todos nuestros colaboradores, ya que nos permiten contar con equipos diversos y comprometidos con un ambiente laboral más igualitario.
Gestión y evaluación asociada	• Realizamos un levantamiento de información en torno a prácticas realizadas por otras empresas y nos reunimos con actores claves en el tema. • Realizamos un encuentro con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género para presentar las iniciativas que la empresa ha realizado, además de recibir lineamientos de parte de la institución. • A fines de 2017 certificamos a nuestro primer Agente por la Equidad de Género, capacitado por el SernamEG. • Desarrollamos una Política de Equidad de Género y Conciliación para todo Grupo EFE. • Subscribimos al Acuerdo de Mujeres en Ruta del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. *(Para más información revisar Capítulo Socia l- Subcapítulo Equidad de Género)*
Indicadores asociados	405-1, 405-2, 406-1

Enfoque de Gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Tema Material	Seguridad
Justificación	La seguridad es un pilar estratégico y el principal compromiso en el funcionamiento y ejecución de nuestras operaciones, como también en el funcionamiento de nuestra labor diaria.
Cobertura	Este tema tiene impacto en el bienestar de nuestros clientes, usuarios, proveedores, colaboradores y comunidad.
Gestión y evaluación asociada	• En nuestro Plan Trienal se definieron las inversiones asociadas a seguridad y continuidad operacional. • Nos ocupamos de la seguridad laboral de nuestros colaboradores a través de diversos programas de capacitación orientados a temas críticos de seguridad de la empresa y de la operación. • Desarrollamos programas que nos permiten socializar acciones que previenen riesgos para la comunidad y usuarios. • Contamos con procesos de fiscalización para el cumplimiento normativo de nuestras operaciones. *(Para más información revisar Capítulo social - Subcapítulo Seguridad)*
Indicadores asociados	403-1, 403-2, 403-4, 416 1, IP24

Enfoque de Gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Tema Material	Excelencia del Servicio
Justificación	Brindar un servicio de excelencia, seguro, rápido y confiable es fundamental para el éxito de nuestra labor. Como empresa buscamos entregar una experiencia que genere lealtad, orgullo y sentido de pertenencia en nuestros clientes. Asimismo, en el transporte de carga, queremos entregar soluciones que contribuyan a la competitividad de la cadena logística.
Cobertura	Las acciones que emprendemos para lograrlo tienen un impacto en la experiencia de cada uno de nuestros usuarios y clientes.

Gestión y evaluación asociada	• Desarrollamos un proyecto de accesibilidad para personas con movilidad reducida a nuestros servicios de tren de pasajeros. • Creamos nuevas herramientas, incorporando tecnologías que faciliten el uso de nuestros servicios a usuarios y mejoren la cobertura de estos. • Realizamos alianzas para la integración modal que permitieron acercar a las personas a sus hogares y lugares de trabajo. • A través de encuestas de satisfacción, evaluamos la calidad de nuestro servicio y la percepción de nuestros usuarios. *(Para más información revisar Capítulo social - Subcapítulo Excelencia del Servicio)*
Indicadores asociados	417-2, 418-1, IP13, IP18, IP23

Enfoque de Gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Tema Material	**Gestión del patrimonio y cultura**
Justificación	Ferrocarriles ha sido parte de la historia y desarrollo de Chile. Por eso en Grupo EFE trabajamos por poner en valor la riqueza de la tradición ferroviaria, el turismo y la cultura.
Cobertura	Las acciones que emprendemos en torno a nuestra gestión patrimonial tienen un impacto social, ya que contribuyen a poner en valor los espacios turísticos de nuestro país y la riqueza de su historia. Asimismo, genera oportunidades para potenciar desarrollo económico y la identidad local en las comunidades aledañas a nuestra operación.
Gestión y evaluación asociada	• Lanzamos la marca “Trenes turísticos”, iniciativa que se realizó en alianza con diversos organismos públicos encargados de promover el patrimonio y turismo en Chile. • Nuestras filiales realizaron distintas iniciativas que tuvieron por objetivo la promoción cultural de las comunas donde se encuentran insertas. • Una de las gestiones más relevantes de 2017 fue el rescate y desarrollo patrimonial de nuestros terrenos donde se llevaron a cabo una serie de iniciativas que nos permitieron poner en valor el patrimonio histórico de nuestra empresa. Durante este proceso se llevó a cabo un catastro de todos nuestros bienes con declaratoria de Monumento Histórico y Zona típica. *(Para más información revisar Capítulo Economía Local - Subcapítulo Gestión del patrimonio y cultura)*
Indicadores asociados	IP4, IP5, IP6, IP8, IP10, IP17

Enfoque de Gestión GRI 103-1, 103-2, 103-3	
Foco	**Relacionamiento comunitario**
Justificación	Frente a una sociedad en constante cambio, más informada, activa y exigente, asumimos el compromiso de escuchar a todos los actores de los territorios donde estamos presentes. El vínculo que buscamos establecer con la comunidad, se basa en los principios de participación, diálogo, horizontalidad, transparencia y corresponsabilidad.
Cobertura	Nuestra gestión tiene un impacto directo en las comunidades, usuarios, clientes y la sociedad en general.
Gestión y evaluación asociada	• Continuamos los procesos de relacionamiento comunitario en el desarrollo de nuestros nuevos proyectos de tren de pasajeros (Durante 2017, principalmente Alameda-Melipilla y Santiago-Batuco). • Profundizamos la gestión del vínculo con aquellas comunidades donde ya se encuentran proyectos en ejecución, desarrollando programas para acercar la comunidad a nuestra gestión diaria. • Establecimos un plan de acción, a cargo de la Unidad de Intervención Territorial de la Matriz, para la erradicación de aquellos grupos que se encuentran asentados de manera irregular en terrenos de nuestra empresa. • Realizamos mesas de trabajo con 10 comunidades ubicadas en distintas comunas del país, mesas de trabajo con municipios, reuniones de coordinación con SERVIU y talleres habitacionales con el fin de lograr el reasentamiento de estos grupos. *(Para más información revisar Capítulo Economía Local - Subcapítulo Relacionamiento Comunitario)*
Indicadores asociados	411-1, 413-1, 413-2, IP3

Enfoque de Gestión GRI 103-1, 103-2, 103-3	
Foco	**Crecimiento sostenible**
Justificación	El crecimiento de nuestra empresa es la base en nuestro Plan Estratégico, fundamentado en la necesidad de nuestros clientes y el país. Como grupo creemos que esto nos permite desarrollarnos y ser un aporte en las necesidades de las personas. A través de los ferrocarriles, mejoramos la calidad de vida de las personas, permitiéndoles ahorrar tiempo de viaje en un medio de transporte seguro y confiable.
Cobertura	Este tema material tiene directa incidencia en la propia empresa y su capacidad de hacer un uso eficiente de los recursos y generar rentabilidad social.

Gestión y evaluación asociada	• Buscamos avanzar en la materialización de una importante cartera de proyectos que hoy se encuentran en diversas etapas de desarrollo, como por ejemplo, los trenes de pasajeros Alameda-Melipilla y Santiago-Batuco; la extensión de Metro de Valparaíso entre Quillota y La Calera. • Durante 2017 también llevamos adelante diversos proyectos tendientes a incrementar el transporte de carga a través de iniciativas innovadoras, enfocadas en mejorar la operación de forma coordinada con las empresas porteadoras y generadoras, como Anglo American, BSA y Codelco. • Hemos llevado a cabo un proceso de reestructuración orientado a modernizar y profesionalizar nuestra gestión administrativa y técnica. • Fesur evaluó al 50% de sus proveedores en relación a impactos sociales y desde la Matriz corporativa realizamos una encuesta interna a proveedores críticos. • Como Grupo EFE, mantuvimos el Sello ProPyme. *(Para más información revisar Capítulo Crecimiento Sostenible - Subcapítulo Crecimiento y Rentabilidad)*
Indicadores asociados	201-1, 201-4, 203-1

Enfoque de Gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Foco	**Gestión ambiental**
Justificación	En Grupo EFE, potenciamos la contribución del modo ferroviario al medioambiente y al desarrollo de la ciudad, mediante una gestión orientada a reducir y gestionar nuestros impactos, con prácticas de eficiencia energética, control de emisiones y de residuos.
Cobertura	Las acciones que emprendemos para disminuir los impactos medioambientales, tienen alcance tanto dentro como fuera de la organización. Nuestra búsqueda y compromiso con nuestros grupos de interés es hacer ciudades más eco-amigables y enfrentar el desafío global del cambio climático.
Gestión y evaluación asociada	• Conformamos un Comité de Eficiencia Energética integrado por representantes de EFE y sus filiales. • Desarrollamos planes de gestión de residuos, a través de distintos proyectos asociados al reciclaje, la remediación ambiental y los procesos de disminución de residuos • Asumimos la responsabilidad de medir y mitigar el impacto de ruidos y vibraciones producidos por nuestras líneas de trenes. *(Para más información revisar Capítulo Medio ambiente y Ciudad)*
Indicadores asociados	302-1, 302-4, 304-1, 306-2

Enfoque de Gestión

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Foco	Eficiencia y Eficacia operacional
Justificación	En nuestro nuevo Plan Estratégico se evidencia la importancia que tienen la eficiencia y eficacia operacional en los procesos de infraestructura, con el fin de mejorar la productividad y entregar servicios de calidad. Asimismo, la eficiencia es uno de nuestros valores corporativos.
Cobertura	Este tema material tiene incidencia directa en la empresa, ya que apunta a hacer más eficientes los procesos y en consecuencia mejorar nuestros servicios y resultados.
Gestión y evaluación asociada	• Desarrollamos nuestro Plan Trienal de Inversión, que se orienta a mejorar la seguridad, confiabilidad, cobertura y capacidad de la infraestructura de la red ferroviaria. • Dos tercios de los recursos previstos en este programa de inversiones serán destinados a proyectos de infraestructura crítica, seguridad y continuidad operacional. • Continuamos con nuestro plan de mantenimiento de puentes, vías y material rodante. • Iniciamos el proceso de Licitación Pública Internacional para la compra de 16 nuevos trenes, los que serán operados por Fesur y Tren Central. • Implementamos proyectos en conjunto con empresas porteadoras y generadoras para mejorar la operación de carga. *(Para más información revisar Capítulo Crecimiento Sostenible - Subcapítulo Eficiencia y eficacia operacional)*
Indicadores asociados	IP7, IP9

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD EFE 2017

PARA MÁS INFORMACIÓN VISITA

WWW.EFE.CL

GRUPOEFE