



# Metro de Lima

INFORME DE SOSTENIBILIDAD - 2018



Contacto LÍNEA 1, Metro de Lima (GRI 102-1)  
Sede Principal : Jirón Solidaridad Cdra.8 s/n Parque Industrial,  
Villa El Salvador (GRI 102-3) Lima, Perú.

Te invitamos a enviar tus comentarios, opiniones y consultas a: (GRI 102-53)  
[sostenibilidad@lineauno.pe](mailto:sostenibilidad@lineauno.pe)

Elaborado con la asesoría de AC Sostenibilidad SAC  
[www.acsostenibilidad.com](http://www.acsostenibilidad.com)

Índice 



4

Mensaje del Gerente General

6

¿QUIÉNES SOMOS?



19

¿CÓMO OPERAMOS?



46

¿CON QUÉ EQUIPO CONTAMOS?

62

¿POR QUIÉN NOS ESFORZAMOS?



69

¿QUÉ VALOR SOCIAL GENERAMOS?



83

¿CÓMO NOS HACEMOS RESPONSABLES DE NUESTRO IMPACTO?

92

¿CÓMO FUE ELABORADO NUESTRO REPORTE?



# FORTALECEMOS LA TRANSPARENCIA Y GENERAMOS CONFIANZA

(GRI 102-14)

Estimados amigos:

**P**resentamos con gran satisfacción nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad para comunicar de manera transparente nuestros resultados, según los lineamientos establecidos en los estándares del Global Reporting Initiative, alineados con una gestión sostenible.

Durante el 2018, continuamos con la ejecución de las obras de ampliación en todo el sistema, que no solo buscan favorecer a nuestros pasajeros, sino también a los vecinos y las comunidades aledañas. Estamos convencidos de que LÍNEA 1 es más que un medio de transporte; nosotros vamos más allá, nos esforzamos en fortalecer la confianza con todos nuestros grupos de interés y la promoción de buenas prácticas de cultura ciudadana, educación y desarrollo sostenible.

Nuestra estrategia de crecimiento a largo plazo está relacionada con nuestro compromiso de servicio para los más de 585 millones de pasajeros que hemos transportado. Queremos brindarles un servicio puntual, amigable, que mejore su calidad de vida y su entorno.

Entre los principales hechos ocurridos en el año destacan:

- ✓ Logro de los objetivos y superación de las metas del servicio – disponibilidad, regularidad, limpieza y fraude – fijadas en el contrato gracias a una gestión eficiente y un enfoque estratégico liderado por un equipo de alto rendimiento.
- ✓ Conservación de todos los bienes de la concesión de acuerdo con lo programado.
- ✓ Avance de las obras de ampliación en todo el sistema – reforzamiento eléctrico, ampliación de las estaciones de mayor demanda y de los patios talleres de Villa El Salvador y Bayóvar, cambiavías, etc. – sin afectar el servicio.
- ✓ Reducción del intervalo de paso de los trenes: de seis a tres minutos en hora punta, gracias a la puesta en operación de 20 nuevos trenes.
- ✓ Aumento de la percepción positiva entre el primer y el segundo semestre del 2018, según un estudio realizado por Arellano Consultoría e Investigación de Mercados: el 92% del público nos



ven como generadores de cultura ciudadana; mientras que, el 77% opina que participamos en las mejoras de la comunidad; en tanto, el 86% indica que trabajamos a favor del desarrollo sostenible; y, el 75% afirma que promocionamos actividades artísticas y culturales.

Asimismo, en este año hemos rediseñado e implementado nuestro modelo de sostenibilidad llamado “Modelo de Infraestructura Sostenible”, que está basado en el enfoque ‘Blindaje Social Mutuo’ proveniente de la interpretación del concepto de Valor Compartido de Porter y Kramer. Con esto, buscamos crear con nuestros usuarios y comunidades vecinas una relación basada en la confianza y el cuidado mutuo que genere valor y desarrollo en los distritos que cruzamos.

También apostamos por contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. En este

sentido, hemos identificado aquellos en los que tenemos algún impacto a través de nuestras operaciones primarias y de soporte como negocio.

Sin más preámbulo, los invito a leer y disfrutar de nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad.



**Mario Gálvez Abad**

Gerente General  
GYM Ferrovías S.A.



¿QUIÉNES  
SOMOS?



# LÍNEA 1 EN CIFRAS

(GRI 102-7)

Formamos parte del Grupo Graña y Montero. Generamos valor para todos nuestros grupos de interés en donde operamos. Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y vecinos es nuestro principal objetivo.

- ✓ **Único medio de transporte** de metro en Lima.
- ✓ **10'000,00 de ciudadanos** movilizados por mes.
- ✓ **99% de pasajeros** nos recomiendan.
- ✓ **1,170<sup>1</sup> empleos** directos generados.
- ✓ **S/28'000,000** invertidos en compras nacionales a terceros.
- ✓ **80,723 horas** de capacitación impartidas a nuestros colaboradores.
- ✓ **180,833 personas con discapacidad** pueden ser transportadas gratuitamente al año.
- ✓ **92% de satisfacción** de nuestros pasajeros.
- ✓ 70% del agua empleada en el lavado de nuestros trenes es **agua reciclada.**
- ✓ 20 trenes de 5 coches en operación y 39 coches adicionales para **ampliar la capacidad de cada tren de 1,000 a 1,200 personas.**
- ✓ **4 trenes Alstom** configurados con 6 coches.
- ✓ **100% de cumplimiento** en los indicadores contractuales.

<sup>1</sup> El valor corresponde a GyM Ferrovías y CONCAR.

# SOMOS LÍNEA 1

(GRI 102-16)



## MISIÓN

Ser una organización con un equipo humano competente y comprometido, dedicada a la operación de LÍNEA 1 del Metro de Lima, que brinda un **SERVICIO INTEGRAL DE TRANSPORTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS CLIENTES** y contribuir al desarrollo de la ciudad.



(GRI 102-16)



## VISIÓN

Ser reconocidos como **EL OPERADOR DE TRANSPORTE MÁS CONFIABLE, MODERNO Y SEGURO**, generador de desarrollo sostenible y cultura ciudadana, orgullo del Perú.



(GRI 102-16)

# ¡Transformamos la ciudad!

*Poniendo en práctica nuestros valores institucionales.  
¡Conócelos y vive nuestra cultura!*



## VALORES



Hacemos lo que decimos trabajando con integridad y profesionalismo, alineados con nuestros valores.



Hacemos las cosas bien, por el bien de todos, implementando las mejores prácticas de gestión, prevención de riesgos y cuidado del medio ambiente, aplicando a nuestra gestión estándares internacionales reconocidos de primer nivel.



Respetamos nuestros compromisos en tiempo y niveles de servicios. Siempre actuamos dentro del marco ético y observando la ley en todas nuestras acciones.



Hacemos más con menos, planificando el adecuado uso de recursos y alcanzando la más alta productividad.



Respetamos la vida, salud e integridad de las personas, por ello prevenimos riesgos de accidentes y enfermedades, y protegemos a nuestros colaboradores y terceros, ante cualquier ocurrencia.



Tomamos decisiones racionales y éticas, observando los procesos establecidos y asumiendo cabalmente las consecuencias de las mismas.



## LINEAMIENTOS DEL SERVICIO



### Seguridad

Todo lo que hacemos debe garantizar que la vida e integridad física y psicológica de nuestros usuarios no estén en riesgo.



### Cuidado

Protegemos, mantenemos y limpiamos nuestros activos e instalaciones como si fueran nuestras.



### Vocación de servicio

Todo lo que hacemos debe buscar satisfacer las necesidades de nuestros pasajeros colaboradores.



### Respeto

Valoramos la convivencia a través de los modales y buen trato con las personas.



### Orgullo

Sentimos un gran reto y responsabilidad por estar en un proyecto de alto impacto social que demuestra la mejora y crecimiento de nuestro país.





## CONECTAMOS LA CIUDAD

(GRI 102-2) (GRI 102-4) (GRI 102-6)

Somos el medio de transporte más confiable, moderno y seguro, que genera valor social y cultural a todos los ciudadanos que hacen uso de nuestro sistema.

Diariamente, **TRANSPORTAMOS A MÁS DE 370,000 PASAJEROS A LO LARGO DE NUESTRO RECORRIDO**, que va desde la estación Villa El Salvador (ubicada en el mismo distrito) hasta la estación Bayóvar (San Juan de Lurigancho), atravesando 11 distritos, en 54 minutos, desde la primera estación hasta la última. Nosotros mejoramos la calidad de vida de miles de ciudadanos al ahorrarles dos horas de transporte gracias a los 44 trenes que hemos operado durante el 2018, desde las 6 a.m. hasta las 10 p.m.



(GRI 203-2) (GRI 102-7) (IPN-4)



N° de trenes  
(al finalizar el 2018)

**44**



N° de viajes  
realizados

**119,170**



N° de usuarios por  
día hábil

**370,000\***

\*2 Diciembre del 2018



N° de pasajeros  
anual

**124'134,830**

**ESTACIONES**





# TECNOLOGÍA PARA NUESTROS PASAJEROS

(IPN-4)

Nuestro servicio de calidad va de la mano con la tecnología. Desde el 2018, contamos con una **NUEVA APLICACIÓN (APP) PARA DISPOSITIVOS MÓVILES**, que ofrece a nuestros pasajeros información sobre:

Verificación  
SALDO

Horarios de Llegada  
y salida de TRENES

Calcular el tiempo  
de VIAJES

Notificaciones  
del SERVICIO

Nuestra app Línea 1 ha sido vinculado a nuestras cuentas oficiales en redes sociales (YouTube, Twitter y Facebook) para facilitar consultas personalizadas.

En LÍNEA 1, vamos a la velocidad del cambio tecnológico, con la finalidad de tener un canal de comunicación directo con cada uno de nuestros pasajeros.





# COYUNTURA DEL MERCADO NACIONAL

(GRI 201-1) (GRI 102-7)

## Desempeño económico

En el período 2018, el valor económico generado por nuestras operaciones ascendió a los S/. 577,676\*. De este total, “distribuimos valor” por concepto de costos operativos, pago a trabajadores, pago de impuestos al Estado y aportes a la comunidad entre otros, por un 86% del total de nuestros ingresos, es decir S/. 499,211

(\*) Cifra que incluye ingresos por ampliación de la capacidad.

Valor económico directo creado	2018 (Miles de Soles)
Ingresos	577,676
<b>Valor económico distribuido</b>	
Costos operativos	460,263
Gastos administrativos, inversiones no estratégicas, depreciación y amortización, otros	18,649
<b>Retribución a colaboradores</b>	
Salarios	2,809
Beneficios sociales	1,560
<b>Gobierno</b>	
Pago de impuestos	33,825
Multas	0
<b>Inversión social</b>	
Blindaje Social	752
<b>Valor Económico Retenido</b>	
Valor económico retenido (EBITDA)	122,806

(GRI 203-1) (GRI 203-2) (GRI 102-7)

## Contrato de Concesión, PKT

Nuestra fuente de ingreso más importante es el pago asignado de acuerdo con lo estipulado en el contrato de concesión (PKT: precio por kilómetro recorrido), y, en menor magnitud, los servicios complementarios que son: la venta de tarjetas, el alquiler de áreas comerciales y espacios publicitarios en las estaciones.

	2018 Miles de Soles (**)
Kilometro Tren Recorrido (PKT)	224,524
Servicios Complementarios	4,602
Ingreso Financiero	42,666
Ingreso por Ampliación de capacidad	282,508
Total	554,300***

(\*\*) EEFF contables

(\*\*\*) Sin incluir servicios financieros de ampliación.

## Nueva infraestructura

Durante el 2018, adquirimos 20 trenes de 5 coches (actualmente en operación) y 39 coches adicionales para ampliar la capacidad de cada tren de 1,000 a 1,200 pasajeros. Al cierre de 2018, contamos con 4 trenes Alstom ya configurados con 6 coches y estimamos que, para el segundo semestre del 2019, cada tren de la flota contará con 6 coches. Todo esto nos permitirá completar más de 500,000 viajes diarios y movilizar 48,000 personas por hora (estimación para fines de 2019).

	Inicios 2018	Fines 2018	Fines 2019
Capacidad instalada	24 trenes	44 trenes	44 trenes
Frecuencia en hora punta en día laborable	5 MIN	3 MIN	3 MIN
Pasajeros transportados por hora considerando ambos sentidos	24,000	40,000	48,000



## Obras complementarias (GRI 203-1)

Los trabajos para la ampliación de la capacidad y mejoras en el sistema se encuentran al 96% de avance gracias a una inversión privada de 410 millones de dólares y un nuevo acuerdo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Este esfuerzo nos permite tener una operación más grande, confiable y segura para mejorar aún más la calidad de vida de cientos de miles de personas. Entre las obras realizadas están:

### 1. Reforzamiento eléctrico:

El ingreso de nuevos trenes ha requerido que el sistema eléctrico sea más robusto y confiable para operar toda flota. Por ello, se han reforzado las catenarias<sup>2</sup>, desde la estación Parque Industrial hasta la estación La Cultura, así como repotenciado el equipamiento de las subestaciones eléctricas de alta y media tensión.

### 2. Ampliación de estaciones:

Poniendo énfasis en las estaciones de mayor afluencia implementamos nuevos y mejores accesos, más boleterías y máquinas de recarga (TVM), así como más torniquetes de

ingreso y salida, escaleras mecánicas, entre otras mejoras para reducir el tiempo de espera y dar mayor fluidez al servicio y optimizar la experiencia de los pasajeros. En el primer trimestre de 2019, abrimos las estaciones renovadas de Villa El Salvador, La Cultura, Gamarra, Miguel Grau y Bayóvar.



<sup>2</sup> Catenarias son cables aéreos de alimentación que transmiten energía eléctrica a las locomotoras u otro material motriz.

### 3. Cocheras adicionales en el Patio Bayóvar:

Por el lado operativo, en el Patio de maniobras de Bayóvar, incrementamos el número de vías férreas y cocheras para estacionar diez trenes adicionales, los cuales salen a operar desde el extremo norte, localizado en San Juan de Lurigancho, cada mañana para garantizar que el servicio tenga una frecuencia de tres minutos.

### 4. Aumento de ocho enlaces (cambiavías dobles):

Considerando que el intervalo de paso de los trenes sería de tres minutos desde fines del 2018, se han instalado ocho cambiavías. Además de mejorar la disponibilidad y regularidad de los trenes, los cambiavías facilitan la maniobra en la vía y permiten restablecer el servicio con mayor rapidez en caso de una contingencia.

### 5. Construcción del segundo acceso al patio de trenes en Villa el Salvador:

Finalmente, la construcción del segundo acceso al patio taller ubicado en Villa El Salvador permite responder ante cualquier avería de un tren en el ingreso o salida del patio taller y evitar retrasos en el servicio.





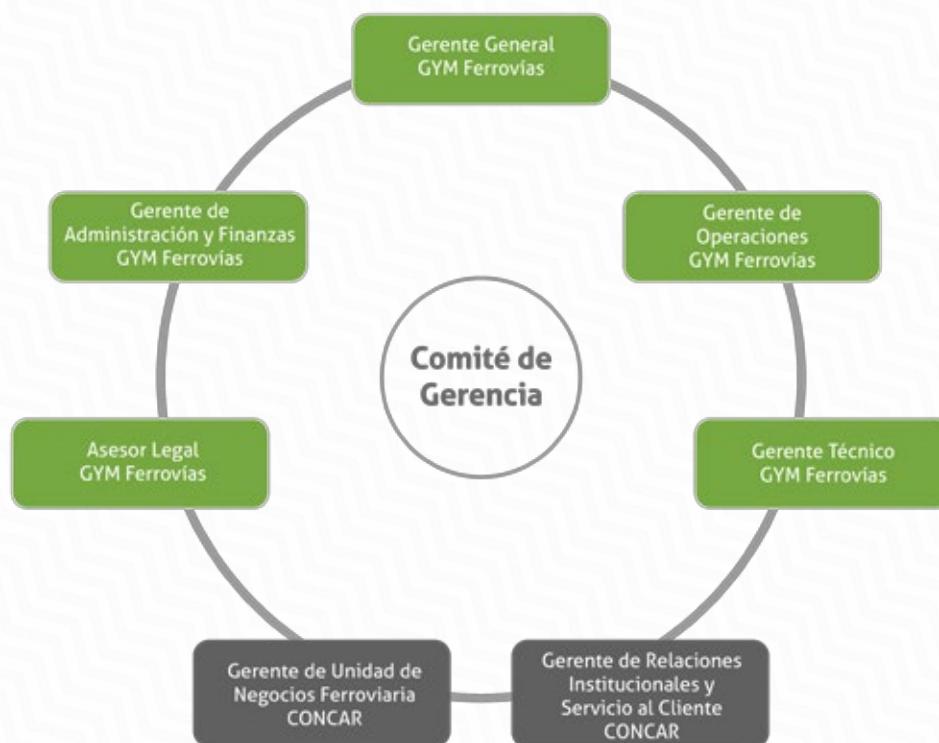
¿CÓMO  
OPERAMOS?



# COMITÉ DE GERENCIA

(GRI 102-18)

Gestionamos la ética y transparencia de la Compañía a través del Comité de Gerencia, el cual está conformado por:

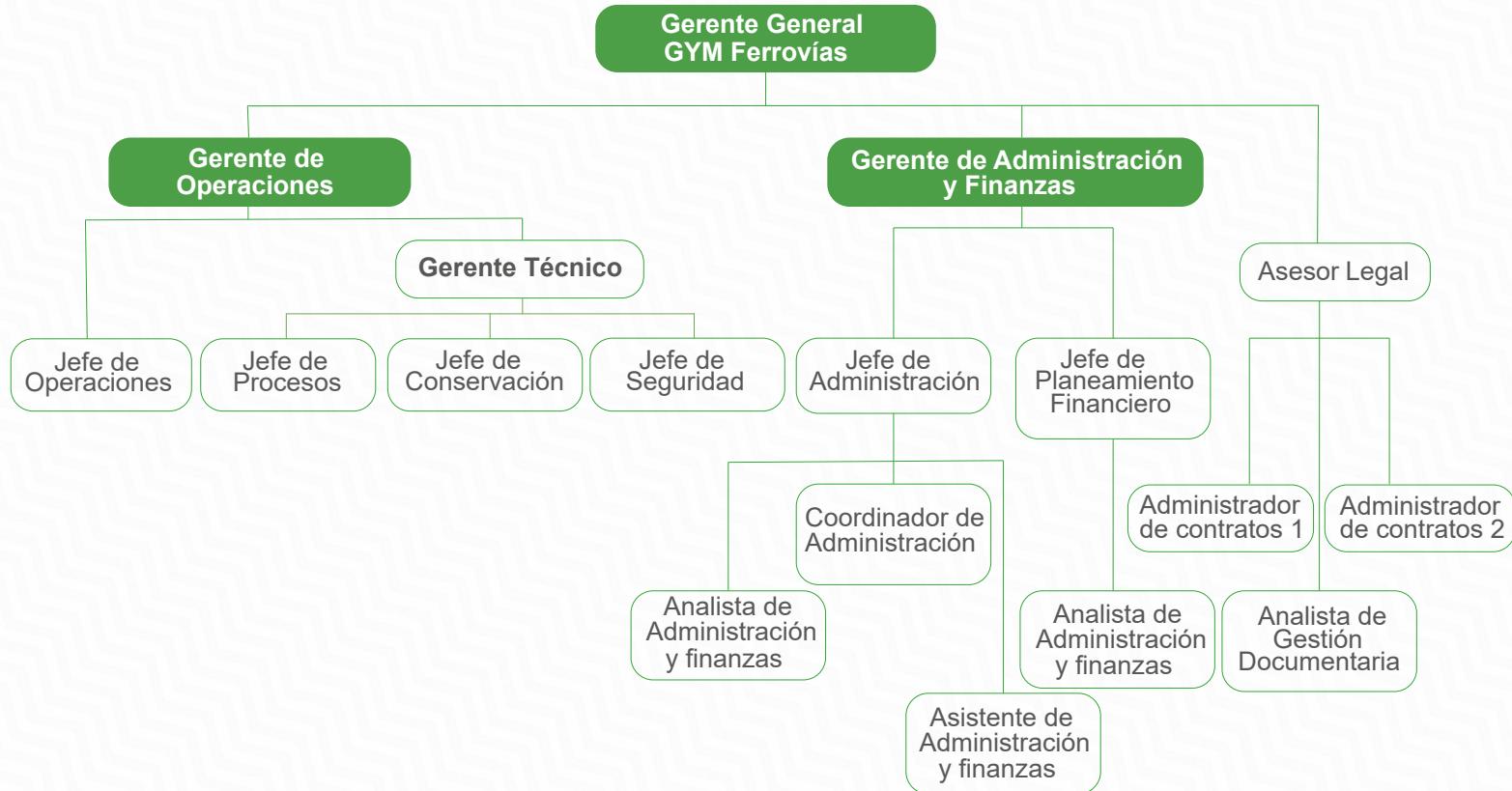


Estas gerencias velan por el óptimo funcionamiento de la administración interna y son responsables de tomar de decisiones con respecto a nuestro Modelo de Infraestructura Sostenible y constituyen un nexo entre las áreas de operaciones y el Directorio.



# ORGANIGRAMA DE LÍNEA 1

(GRI 102-18)





# PROMOVIENDO COMPORTAMIENTOS ÉTICOS

(GRI 205-2)

En este año, se puso énfasis en la comunicación y el despliegue de todas las herramientas correspondientes a nuestra Política y Procedimiento Anticorrupción. Así mismo, implementamos capacitaciones virtuales y presenciales dirigidas a todos los colaboradores.

Logramos que el 100% del personal esté capacitado sobre las políticas y los procedimientos referentes a la ética y anticorrupción. Los temas abordados en las formaciones fueron: valores corporativos, cumplimiento del Código de Conducta y lineamientos establecidos en la Carta Ética.

Empresa	Porcentaje	Número de colaboradores
GYM Ferrovías	100%	16

Empresa	Porcentaje	Número de colaboradores
CONCAR	100%	1,154





## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ÉTICA

En LÍNEA 1 contamos con diferentes herramientas que guían nuestro accionar y reflejan nuestro comportamiento. También, éstas nos ayudan a evitar los conflictos de interés, el cohecho, el soborno, el lavado de activos y la corrupción, en general.

- ✓ Carta Ética.
- ✓ Código de Conducta.
- ✓ Canal Ético y Comisión ética.
- ✓ Programa de Cumplimiento.
- ✓ Política Anticorrupción.
- ✓ Política y Procedimiento Corporativo de Debida Diligencia.

Comprometidos con la transparencia y la integridad, compartimos con nuestro Grupo Corporativo una página web denominada “Comprometidos con el Futuro” que informa sobre nuestros avances en temas éticos y de transparencia.

Este portal incluye la sección “Te escuchamos” la cual permite a los usuarios internos o externos comunicar cualquier duda y/o preocupación relacionada a temas éticos.





# MODELO DE INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE

Nuestro MODELO DE INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE está basado en el 'blindaje social mutuo', que es una interpretación del concepto de 'valor compartido'<sup>3</sup> cuyo objetivo es generar confianza en nuestros pasajeros y la comunidad a través del fomento del diálogo y la comunicación para así obtener su reconocimiento y apoyo. Este modelo permite que nuestras acciones perduren en el tiempo y que el impacto de nuestra operación sea controlable.

Nuestro modelo cumple tres objetivos:

- ✓ Transformar nuestro sistema en uno de educación ciudadana.
- ✓ Crecer y compartir con nuestra comunidad.
- ✓ Garantizar que las acciones de blindaje social contribuyan a la rentabilidad del negocio.

## BLINDAJE SOCIAL MUTUO

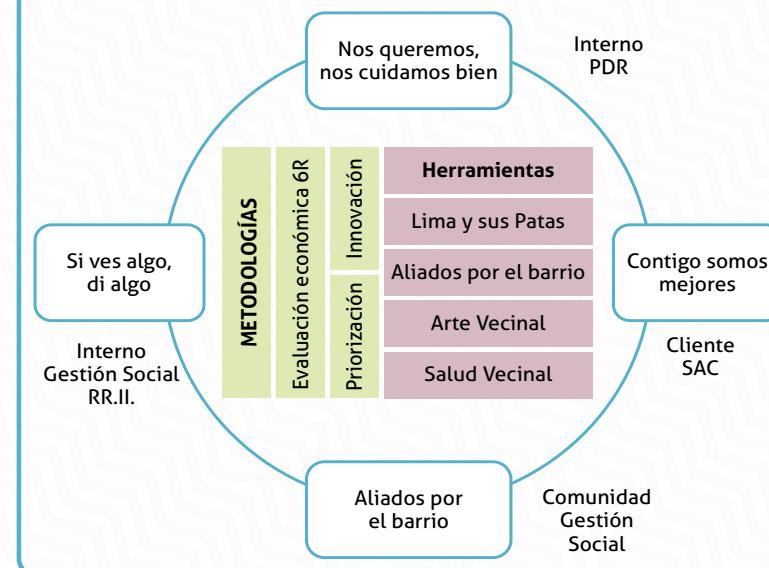
### OBJETIVOS GENERALES

Transformar nuestro sistema en un espacio de educación ciudadana

Crecer y compartir con nuestra comunidad

Garantizar que las acciones de blindaje social contribuyan a la rentabilidad del negocio

### PLANES



<sup>3</sup> El Valor Compartido es una estrategia de gestión centrada en la creación de un valor empresarial medible mediante la identificación y la solución de los problemas sociales que se cruzan con sus negocios, creado por Michael E. Porter y Mark R. Kramer

Y descansa sobre nuestros:

- ✔ Valores corporativos.
- ✔ Política anticorrupción.
- ✔ Indicadores del Contrato de Concesión.
- ✔ Política de Sostenibilidad.
- ✔ Lineamientos del servicio.

(IPN-1)

## 100% de cumplimiento

Nuestros indicadores de gestión están estipulados en nuestro Contrato de Concesión firmado con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Estos son:

- ✔ Disponibilidad.
- ✔ Regularidad.
- ✔ Limpieza.
- ✔ Fraude.

## Política de Sostenibilidad

La política de Sostenibilidad es el marco de referencia que guía nuestro actuar y nos brinda siete lineamientos:

- ✔ Seguridad.
- ✔ Cumplimiento.
- ✔ Desarrollo de personas.
- ✔ Excelencia operacional.
- ✔ Medio Ambiente.
- ✔ Comunicación.
- ✔ Compartir bienestar con la sociedad.





# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribuimos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y alineamos nuestras acciones, en el marco de nuestra estrategia de blindaje social mutuo, principalmente con la educación, la generación de empleo digno, el impulso a la innovación y el desarrollo de infraestructura y ciudades sostenibles.

ODS	Meta	Cómo contribuimos
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El 100% de nuestros colaboradores están representados en el Comité de Salud y Seguridad. En el 2018, tuvimos cero índice de frecuencia de accidentes y cero tasa de incidencia de enfermedades ocupacionales.</li> <li>- Más de 25,500 de nuestros colaboradores, proveedores y contratistas recibieron capacitaciones en salud y seguridad en el trabajo.</li> </ul>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 125 egresados del Programa de Conductores.</li> <li>- 80,723 horas de capacitación impartidas.</li> <li>- 1,116 colaboradores capacitados.</li> </ul>
 <p>9 INDUSTRIA INNOVACION INFRAESTRUCTURA</p>	Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, para apoyar el desarrollo económico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 124'134,830 pasajero movilizados diariamente a través de LÍNEA 1 del Metro de Lima.</li> <li>- Más de 224'000,000 kilómetros de vías operados, que facilitan el transporte de millones de ciudadanos.</li> </ul>
 <p>9 COMUNIDADES Y CIUDADES SOSTENIBLES</p>	Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 44 trenes operando.</li> <li>- Conectamos 11 distritos de la ciudad mediante 26 estaciones.</li> <li>- 12 espacios públicos mejorados en la zona de influencia directa durante 2018, que contribuyen a la formación de ciudades y comunidades sostenibles.</li> </ul>



# GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 102-40) (GRI 102-42)

Nuestros grupos de interés son el conjunto de personas o instituciones que son influenciadas por nuestras actividades y que, a su vez, nos generan relaciones estratégicas de largo plazo. Los grupos con los cuales nos relacionamos más son:

## Comunidades vecinales

- Municipalidades, gobiernos locales.
- Juntas Vecinales.
- Organizaciones de base

## Pasajeros

- Ciudadanos que usan la infraestructura de LÍNEA 1.



## Colaboradores

Gerentes, empleados y personal operativo que trabaja en LÍNEA 1

## Estado

- Ministerio de Transporte y Comunicaciones (Dirección General de Concesiones en Transportes y la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte)
- OSITRAN
- Reguladores no sectoriales del Estado: SUNAT, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

## Socios estratégicos

- CONCAR
- SELALIMA
- BOXER
- ALSTOM
- EULEN
- PROSEGUR



(GRI 102-43)

## RELACIONES BASADAS EN CONFIANZA

Establecer relaciones de confianza a largo plazo con nuestros Grupos de Interés nos ha permitido mejorar nuestro desempeño. Nuestra comunicación es frecuente y contamos

con diferentes mecanismos y espacios de diálogo (Página Web, correo electrónico, LÍNEA telefónica, encuestas de satisfacción, Redes Sociales, encuestas, paneles, etc.).



## EXPECTATIVAS POR GRUPOS DE INTERÉS

PASAJEROS	COMUNIDAD	EXPERTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Impacto socioeconómico</b> (impacto positivo en vida diaria).</li> <li>- <b>Servicio principal:</b> frecuencia, tiempo de espera, confiabilidad y satisfacción con el sistema (servicio).</li> <li>- <b>Información para el pasajero</b> (servicio).</li> <li>- <b>Servicios conexos</b> (servicio).</li> <li>- <b>Orden y limpieza</b> dentro y en los alrededores de las estaciones (reglas, normas y recomendaciones).</li> <li>- <b>Respeto a los demás</b> (reglas, normas y recomendaciones).</li> <li>- <b>Accesibilidad</b> para niños, padres con niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Tarifas preferentes y subsidiadas (servicio preferencial).</li> <li>- <b>Seguridad</b> (seguridad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Accesibilidad</b> para niños, padres con niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Tarifas preferentes y subsidiadas (servicio preferencial).</li> <li>- <b>Respeto a los demás</b> (reglas, normas y recomendaciones).</li> <li>- <b>Actividades culturales y sociales</b> desarrolladas por LÍNEA 1 (gestión social).</li> <li>- <b>Servicio principal:</b> frecuencia, tiempo de espera, confiabilidad y satisfacción con el servicio.</li> <li>- <b>Información para el usuario</b> (servicio).</li> <li>- <b>Servicios conexos</b> (servicio).</li> <li>- <b>Seguridad</b> (seguridad).</li> <li>- <b>Orden y limpieza</b> dentro y en los alrededores de las estaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Impacto socioeconómico.</b></li> <li>- <b>Integración</b> con otros operadores y medios de transporte.</li> <li>- <b>Servicio principal:</b> frecuencia, tiempo de espera, confiabilidad y satisfacción con el servicio.</li> <li>- <b>Seguridad.</b></li> <li>- <b>Orden y limpieza</b> dentro y en los alrededores de las estaciones</li> <li>- Impacto en la <b>reducción de emisiones</b> de CO2.</li> <li>- <b>Servicios conexos.</b></li> <li>- <b>Alcance</b> de LÍNEA 1.</li> <li>- <b>Accesibilidad</b> para niños, padres con niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Tarifas preferentes y subsidiadas.</li> </ul>

## EXPECTATIVAS POR GRUPOS DE INTERÉS

### PASAJEROS

- **Actividades culturales y sociales** desarrolladas por LÍNEA 1 (actividades culturales).
- Impacto en la **reducción de emisiones** de CO2 (Medio Ambiente).

### COMUNIDAD

- Mejorar el **entorno urbano exterior** de las estaciones (coordinación con municipios).
- Impacto en la **reducción de emisiones** de CO2 (Medio Ambiente).
- **Impacto socioeconómico.**

### EXPERTOS

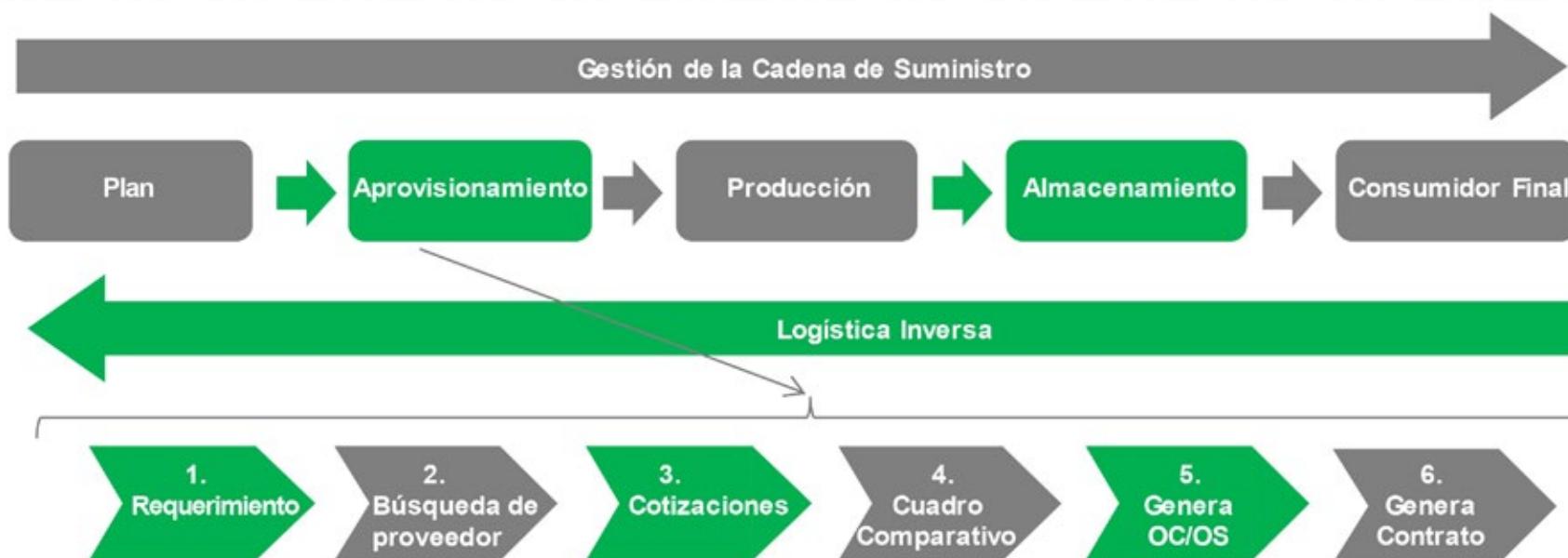
- **Respeto** a los demás.
- **Actividades** culturales y sociales desarrolladas por LÍNEA 1.
- Mejorar el **entorno urbano exterior e interior** de las estaciones.
- Cambios en la **regulación** para la adaptación al entorno y la demanda de LÍNEA 1
- **Transparencia y cumplimiento** del Contrato de Concesión.
- Respuesta al **incremento de la demanda.**



# CADENA DE SUMINISTRO

(GRI 102-9)

En LÍNEA 1, contamos con más de 500 proveedores clasificados en críticos, extranjeros y frecuentes. Ellos son nuestros principales aliados en el desarrollo de los proyectos al permitirnos brindar un buen servicio.



Durante el 2018, como parte del proceso de seguimiento a nuestros proveedores, realizamos diferentes capacitaciones anuales:

- ✓ Inducción general de prevención de riesgos.
- ✓ Inducción para trabajos en altura.
- ✓ Charlas de sensibilización sobre prevención del suicidio.
- ✓ Capacitación para atención de casos de acoso sexual.

En el año 2018, invertimos más de S/51'000,000 millones en compras a proveedores, de los cuales el 56% fueron proveedores nacionales.

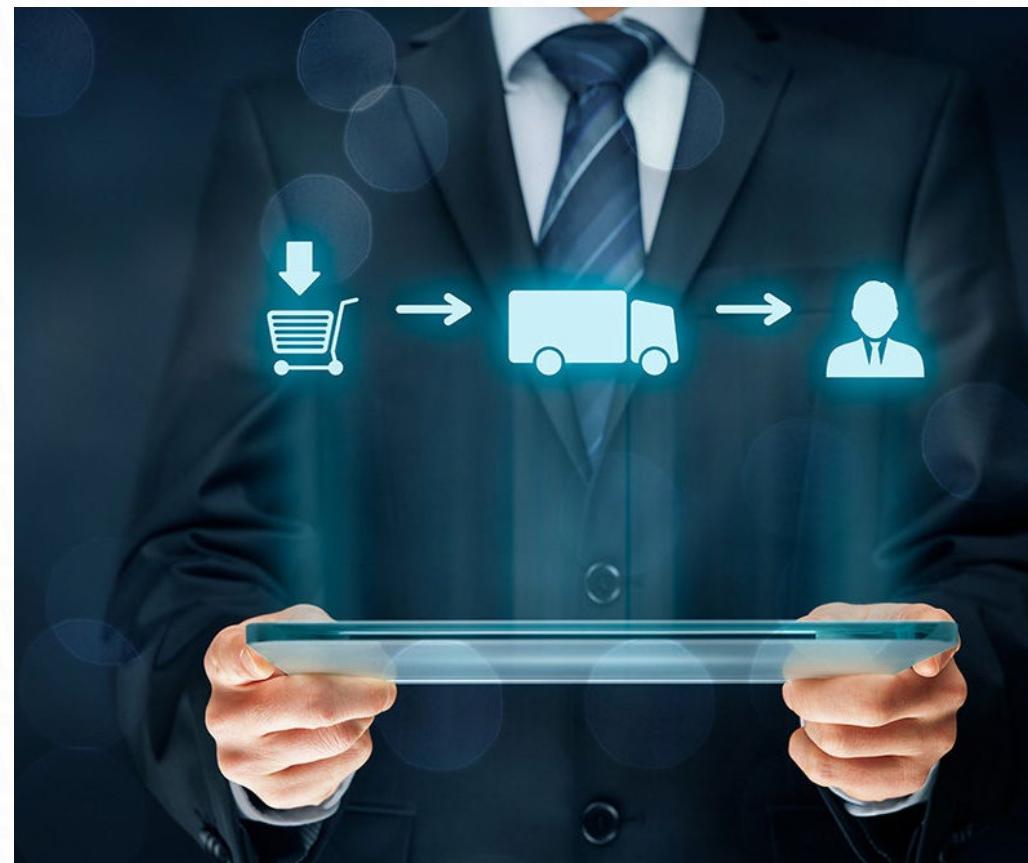


**3,423**  
capacitados



**4,581**  
horas de capacitación

(GRI 204-1)





# COMPARTIENDO CULTURA LÍNEA 1

(IPN-3)

## Orden y Limpieza

En nuestro servicio, promover la educación, el orden y la limpieza en los trenes y las estaciones es una prioridad y,

también, un indicador de cumplimiento del Contrato de Concesión. En este sentido, gestionamos el servicio a través de dos empresas proveedoras (EULEN Y SELALIMA), socios estratégicos que nos ayudan a superar nuestro desempeño.



Obligación contractual  
**Limpieza**



Nivel de cumplimiento mínimo exigido por Contrato de Concesión  
**75%**



% real obtenido en el 2018



**95.94%**  
en  
estaciones



**95.65%**  
en trenes



**Compartimos cultura**

A través de la campaña “Lima y sus Patas”, difundimos hábitos de buena convivencia dentro y fuera de LÍNEA 1, con miras a convertir las estaciones y los trenes en espacios emblemáticos de la cultura ciudadana en nuestro país.

## Inclusión

(IPN-2)

Todos los días, más de 370,000 ciudadanos ingresan a LÍNEA 1. Por ello, estamos interesados en brindar siempre el mejor servicio con una atención oportuna y personalizada, en particular, para quienes requieren una atención preferente.

En LÍNEA 1, desde el 2017, contamos con un Instructivo de Atención de Personas con Movilidad Reducida (PMR) donde se detallan los procedimientos de atención para personas con discapacidad y de atención preferente. A continuación, presentamos a quienes conforman estos dos grupos de personas:



### Personas con discapacidad<sup>4</sup>

- ✓ Personas con problemas al caminar.
- ✓ Personas que usan sillas de ruedas.
- ✓ Personas con bastón o muletas.
- ✓ Personas con yeso en miembros inferiores.
- ✓ Personas con amputaciones.
- ✓ Personas invidentes.
- ✓ Personas con condiciones especiales (síndrome de Down, autismo, asperger, sordomudas).

### ‘Atención Preferente’

- ✓ Adultos mayores.
- ✓ Mujeres embarazadas.
- ✓ Personas con bebés en brazos.
- ✓ Niños y niñas, hasta 12 años<sup>5</sup>.
- ✓ Personas adultas pequeñas (de un metro).

<sup>4</sup> Definición de persona con discapacidad según la NTSN°112-MINSA/DGSP-V-01 Norma Técnica de Salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad: aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerce o que puede verse impedida de ejercer sus derechos y de tener una inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás.

<sup>5</sup> Definición de niño/niña obtenida del Código de los Niños y Adolescentes Ley N°27337 donde considera niño, a todo ser humano desde su concepción hasta cumplidos los doce años de edad y adolescente desde los doce hasta cumplidos los dieciocho años de edad.

## Pase Libre

(IPN-2)

Desde el 2016<sup>6</sup>, otorgamos pase libre a todas las personas con discapacidad severa que cuenten con su carnet de CONADIS. En LÍNEA 1, cada día recibimos más de 300,000 validaciones de ingreso, a través de nuestras 26 estaciones.



<sup>6</sup> La modificación de la Ley General de la Persona con Discapacidad indica: Las personas con discapacidad severa inscritas en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) tienen pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano.

## Promoviendo respeto

En busca de ofrecer un viaje seguro y placentero a nuestros pasajeros, durante el 2018, nuestros colaboradores fueron capacitados para que puedan identificar y atender de manera efectiva a los pasajeros que reporten ser víctimas de acoso sexual dentro del sistema. Entre las acciones realizadas están:

- ✓ Elaboración e implementación de un protocolo de atención en caso de acoso sexual con la atenta asesoría del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; lo que nos posicionó como el primer medio de transporte en contar con uno.
- ✓ Realización de 18 charlas de capacitación sobre el acoso en espacios públicos y difusión de los pasos a seguir, según nuestro protocolo, que permitió la capacitación de 283 miembros de personal (agentes, jefes y supervisores de estación, personal del puesto central de operaciones, proveedores de limpieza (EULEN Y SELALIMA), proveedores de seguridad (BOXER) y efectivos de la policía ferroviaria de las estaciones.
- ✓ Realización de seis activaciones en las estaciones que presentaron testimonios sobre acoso en espacios públicos (julio a diciembre).
- ✓ Clientes informados sobre los canales de denuncia de

casos de acoso en trenes, estaciones y redes sociales.

- ✓ Elaboración de un video de sensibilización, que fue emitido en nuestras 26 estaciones.



# Protocolo de atención de Acoso Sexual

Pasos a seguir para colaboradores del sistema:

### PASO 1: ALEJA A LA AGRAVIADA DEL AGRESOR Y CONTACTA DE INMEDIATO AL POLICÍA FERROVIARIO DE LA ESTACIÓN

La persona agraviada no debe tener contacto con el agresor.

**RECUERDA**  
Debes evitar hacerlos esperar en el mismo lugar.  
¡Protege a la persona agraviada!

### PASO 2: ESCUCHA Y TOMA NOTA

En todo momento debes escuchar bien a la persona agraviada porque está indignada y molesta por lo sucedido. **NO LA CUESTIONES.** Demuéstrale que la entiendes y que le crees todo.

Para casos de menores de edad, debes solicitar la información de los padres de familia o apoderados y avisarle al PCO para que se comuniquen con ellos.

**DATOS DEL CASO**  
Toma nota de la siguiente información:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre y DNI de la agraviada</li> <li>• Número de la tarjeta</li> <li>• Celular</li> <li>• ¿Qué pasó?</li> <li>• ¿Dónde fue?</li> <li>• ¿Cuándo fue?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Sabes dónde está el agresor?</li> <li>• Datos de los padres (Menores de edad)</li> <li>• Nombre y DNI del agresor (En caso lo detengan)</li> <li>• ¿(Ella) está dispuesta a poner la denuncia? (Preguntar solo si se ha atrapado al agresor)</li> </ul>
--	---

### PASO 3: INFORMA A PCO

Comunicate con PCO para hacer de su conocimiento todos los datos que te brindaron en el paso anterior.



**PCO** Puesto Central de Operaciones

El personal del PCO se pondrá en contacto con la LÍNEA 100 para brindarte la información de la persona agraviada y se pongan en contacto.

### PASO 4: ORIENTA A LA PERSONA AGRAVIADA

Acuérdate de explicar claramente a la persona agraviada los pasos a seguir.

-  Infórmale que durante la investigación la policía podrá solicitar el video de las cámaras de seguridad que servirá como medio probatorio en la denuncia policial o fiscal.
-  Si hubiera testigos, ubícalos, a fin de que faciliten la investigación policial.
-  Solicita al Policía que la acompañe a realizar la denuncia policial o fiscal.



## Viaje seguro

(GRI 416-1)

Si bien estudios iniciales realizados por el Estado proyectaron que, para el 2035, LÍNEA 1 tendría 350,000 validaciones por día, la demanda excedió todas las expectativas y, con el objetivo de brindar una solución a nuestros pasajeros, creamos “Ola Verde”. Ola Verde es un programa que controla

el ingreso al andén, utilizando semáforos programados, estableciendo cuotas, logrando que los trenes no superen su capacidad. Esta medida permite una distribución equitativa sobre la demanda entre estaciones, brindando un viaje seguro a nuestros pasajeros.



# SUPERANDO LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

(GRI 416-1)

El Contrato de Concesión nos demanda cumplir con los siguientes indicadores y, en el 2018, superamos nuestro desempeño.

- ✓ Disponibilidad: 99% de cumplimiento en los viajes programados.
- ✓ Regularidad: 92% en puntualidad de acuerdo con los horarios programados.
- ✓ Limpieza: 95.94% en estaciones y 95.65% en los trenes.
- ✓ Fraude: 0.09 en índice de viajes no pagados.

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO MÍNIMO EXIGIDO POR CONTRATO DE CONCESIÓN	% REAL OBTENIDO EN EL 2018	
Disponibilidad	95%	99.52%	
Regularidad	85%	92.66%	
Limpieza	75%	95.94% en estaciones	95.65% en trenes
Fraude	8%	0.09%	



*Nuestro objetivo,  
la excelencia operacional*

## Ante la demanda, preparados (GRI 102-11)

En LÍNEA 1 no sólo cumplimos con los indicadores exigidos por el Contrato de Concesión, sino también con los indicadores asociados al servicio, la calidad, el óptimo mantenimiento, la prevención de riesgos y el cumplimiento con la Ley.

Estamos certificados con la norma ISO 9001:2015, Operación y Conservación de la Infraestructura Ferroviaria y Material Rodante del Sistema Eléctrico de Transporte- LÍNEA 1.

Para ser capaces de atender la demanda oportunamente, ampliamos nuestra flota de 24 a 44 trenes. A la vez, estamos realizando todos los ajustes necesarios en nuestro sistema y procesos con el único objetivo de brindar siempre un excelente servicio.



**44**  
trenes operativos



**119,170**  
viajes realizados



**3'933,793**  
kilómetros recorridos



**374,083**  
pasajeros por día



**124'134,830**  
pasajeros por año



**0**  
Multas significativas por incumplir normativa acerca del suministro del servicio

## Líderes en prevención (IPN-1) (GRI 416-1)

Como parte de nuestro Plan de Seguridad Operacional, LINEA 1 cuenta con indicadores que miden y previenen los accidentes en estaciones y trenes.

INDICADORES	2018
N° de accidentes graves	0
% de clientes accidentados	0
Tipos de accidentes	Caídas leves en estaciones. Atasco en puerta de coche.
Acciones preventivas y correctivas	Difusión de mensajes a través de señalización. Uso del sistema de perifoneo. Solicitar al cliente que reporten si ven situaciones irregulares. Uso de los botones de emergencia Campañas de Comunicación 'Lima y sus Patas'.

También se mide la percepción de nuestros pasajeros en temas de seguridad en trenes y estaciones.

NIVEL DE SATISFACCIÓN <sup>7</sup>		
Tasa de accidentabilidad por millón de clientes de 4.2	Las señalizaciones de seguridad para prevenir accidentes dentro de las estaciones.	97%
	Seguridad ante robo en las estaciones.	96%
	Las señalizaciones de orientación y seguridad para prevenir accidentes dentro de los trenes.	96%
	La seguridad ante robos y delitos dentro de los trenes.	94%



<sup>7</sup> Evaluación de Satisfacción del Cliente, Arellano Marketing 2018 - II

## Mejorando el Plan de Contingencia (GRI 416-1)

En virtud de nuestro Plan de Contingencia, aprobado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en el 2018, implementamos equipos de respuesta ante emergencias e incrementamos un puesto adicional de ambulancia con enfermero, lo cual nos ha permitido reducir en un 30% el tiempo de atención de emergencias, de 10 minutos a 7 minutos.

Nuestro plan define 36 tipos de situaciones riesgosas y hemos elaborado instructivos operativos que le permiten a los colaboradores saber claramente su rol y funciones en caso de una contingencia.

Para mejorar la atención en caso de contingencias, en nuestras estaciones consolidamos nuestro sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la norma ISO 45001.

Considerando la demanda de personas y los eventos sísmicos reportados en el 2018, también redoblamos nuestro esfuerzo de difusión del Protocolo de Seguridad en situación de sismos, de manera que nuestros pasajeros sepan cómo actuar ante cualquier movimiento sísmico que los sorprenda en nuestras instalaciones.



## Capacitación frente a emergencias

¡Hemos cumplido! Al finalizar el 2018, contábamos con 24 capacitaciones relacionadas a salvaguardar la seguridad e integridad de nuestros pasajeros:

- ✔ Simulacro de atención de pasajeros en el andén de la estación.
- ✔ Simulacro de ingreso de animal a la vía.
- ✔ Simulacro de pasajeros caído a la vía férrea.
- ✔ Simulacro de sismo (incluso simulacro nocturno) en estaciones.
- ✔ Simulacro de socorro a personas con lesiones graves por haber caído a la vía.
- ✔ Simulacro de atención de personas accidentadas.
- ✔ Simulacro de socorro a persona arrollada.
- ✔ Simulacro de descarrilamiento.
- ✔ Simulacro de evacuación de tren detenido en la vía.
- ✔ Simulacro de pasajero fallecido en estación.
- ✔ Simulacro de objeto extraño en estación.
- ✔ Práctica de evacuación de clientes.
- ✔ Práctica de equipos de emergencia.

- ✔ Uso de extintores de incendio.

Tomando en consideración algunos de los eventos (intento de suicidio, desmayos, incidentes de salud, rompimiento de la línea catenaria) presentados en el 2018, decidimos elaborar mejoras al Plan de Contingencia, las mismas que se encuentran en proceso de evaluación por parte del Estado a través de la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

Uno de los mensajes más relevantes que hemos comunicado durante el 2018, es la importancia de permanecer dentro del tren ante cualquier evento y seguir las indicaciones de nuestro personal.





**¿CON QUÉ EQUIPO  
CONTAMOS?**



## PERSONA CORRECTA EN EL LUGAR CORRECTO

Gracias a nuestros colaboradores, somos referente en la industria ferroviaria y en el transporte masivo del país. Por ello, desde la selección, buscamos personas con valores alineados a nuestra cultura organizacional y las integramos siguiendo nuestro modelo de gestión corporativo “Persona correcta en el lugar correcto” y construimos un entorno donde nuestros colaboradores puedan realizarse, reinventarse y crecer integralmente

*Nuestro capital humano, la mayor*  
**VENTAJA COMPETITIVA**

*Comprometidos, centrados en el cliente*  
y con **VOCACIÓN DE SERVICIO**





## COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO

(GRI 102-7)

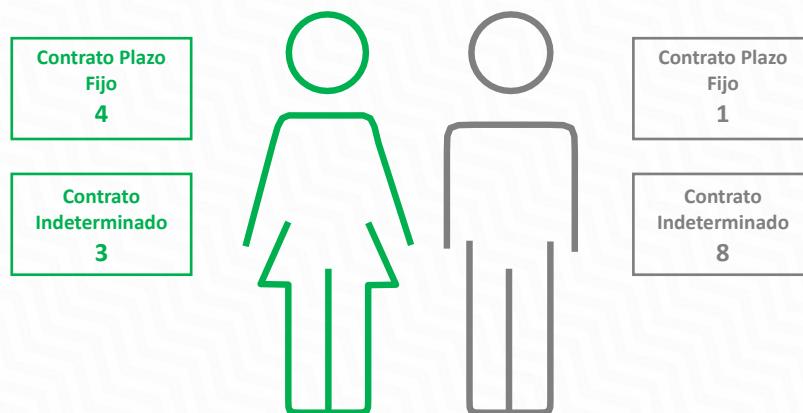
En el 2018, nuestra fuerza laboral constó de 1,170<sup>8</sup> colaboradores, quienes nos permitieron alcanzar nuestras metas anuales y seguir consolidándonos como un medio de

transporte más confiable, moderno, seguro y generador de desarrollo sostenible y cultura ciudadana.

<sup>8</sup> El valor corresponde a GYMF y CONCAR

(GRI 102-8)

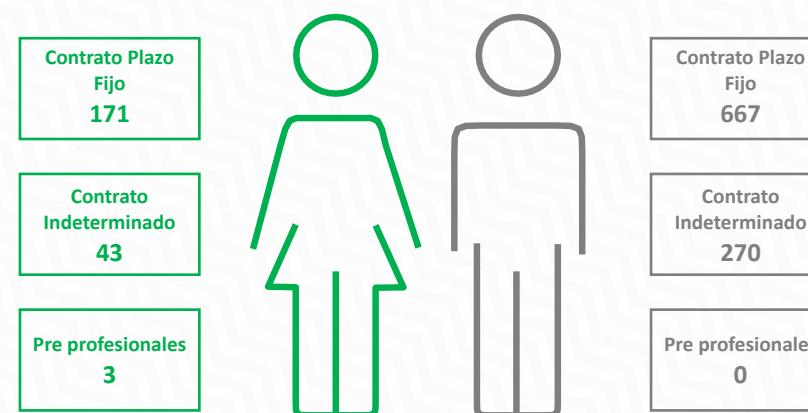
### Colaboradores por tipo de contrato y género GYM FERROVIAS (concesionario)



Total Mujeres	Equipo total	Total Hombres
<b>7</b> (43.75%)	<b>16</b> colaboradores	<b>9</b> (56.25%)

**100.00%** de nuestros colaboradores tiene Contratos a tiempo completo

### Colaboradores por tipo de contrato y género CONCAR (operador)



Total Mujeres	Equipo total	Total Hombres
<b>217</b> (18.80%)	<b>1,154</b> colaboradores	<b>937</b> (81.20%)

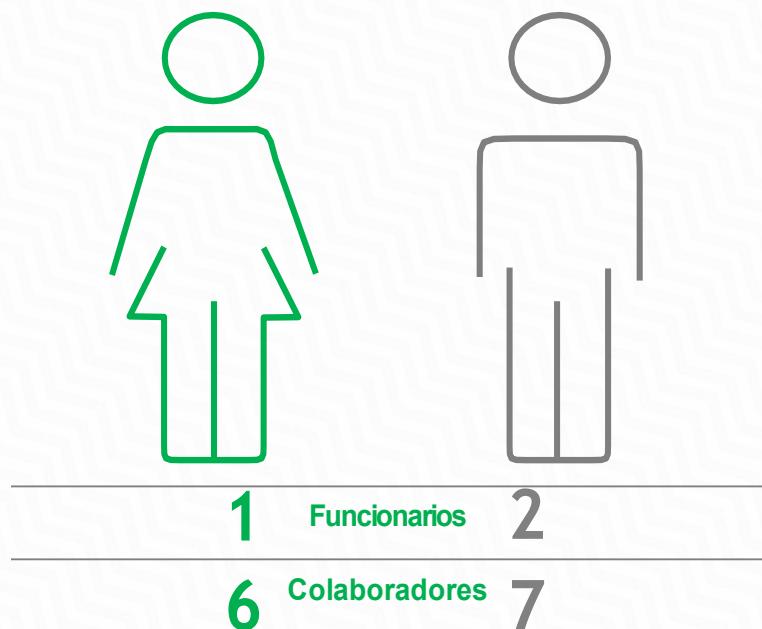
Jornada Completa  
177

Jornada Completa  
797

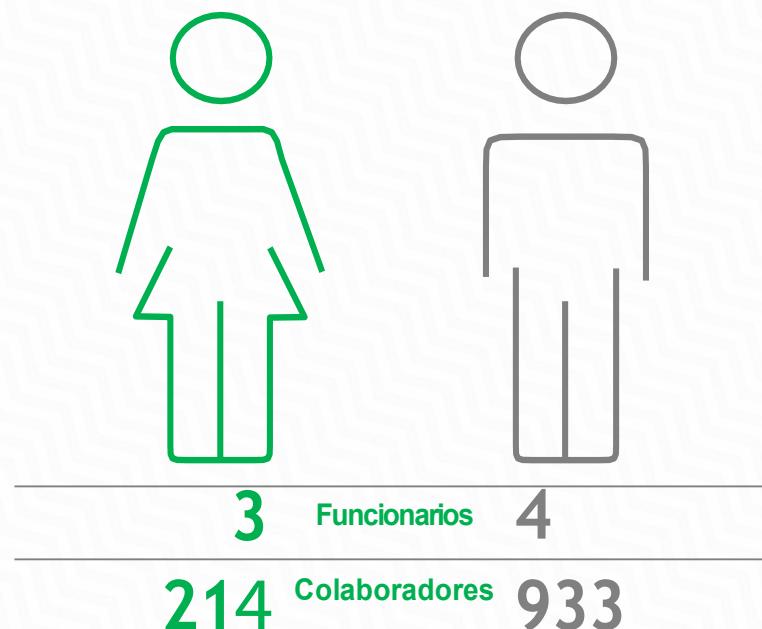
**84.40%** de nuestros colaboradores tiene Contratos a tiempo completo

(GRI 102-8)

Colaboradores por Categoría Laboral y Género  
GYM FERROVIAS (concesionario)



Colaboradores por Categoría Laboral y Género  
CONCAR (operador)





# COMUNICACIÓN E IGUALDAD

(GRI 406-1)

En LÍNEA 1 no toleramos la discriminación, en ninguna de sus formas. Promovemos un trato igualitario en el trabajo y garantizamos las mismas oportunidades de desarrollo para todos nuestros colaboradores. En el 2018, no se presentaron casos de discriminación en toda LÍNEA 1 .

Contamos con diferentes canales de diálogo (correo electrónico, reuniones periódicas, espacios abiertos, entre otros) encuestas de clima laboral y evaluaciones de desempeño que nos permiten mantener una comunicación fluida entre jefes y colaboradores. También, tenemos canales de atención como, por ejemplo, el buzón de sugerencias para que los colaboradores nos comenten sus puntos de vista respecto algún tema de interés o mejora.





# DESARROLLANDO HABILIDADES, TRANSFIRIENDO CONOCIMIENTO

(GRI 404-2)

## Programa a conductores

Debido a la limitada oferta de programas educativos sobre temas ferroviarios y la escasez de personal especializado en estas áreas, desde el 2016, en LÍNEA 1 desarrollamos un “Programa Formativo de Conductores” para darle sostenibilidad al negocio y mejorar nuestros procesos.

Asimismo, nuestro programa de vinculación laboral – dirigido a los estudiantes jóvenes de diversas carreras, universitarias y técnicas, provenientes de nuestras zonas de influencia – contribuye a su desarrollo profesional con la finalidad de que obtengan experiencias laborales y puedan solventar, en parte, sus estudios y mejorar su calidad de vida y la de su entorno.

163 aprendices  
**CAPACITADOS**

El programa comprende dos etapas: una de aprendiz y la otra de conductor a tiempo parcial. Luego de concluir satisfactoriamente el programa, nuestros egresados pueden desempeñarse como Conductor de Tren, previa aprobación del examen para la obtención de la licencia de conducir correspondiente expedida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

## Fases del Programa

- ✓ Módulo de introducción (seguridad).
- ✓ Reglamento operativo interno.
- ✓ Módulo del tren Alstom.
- ✓ Módulo del tren Ansaldo.
- ✓ Prácticas de conducción de tren.

El curso se lleva a cabo en cinco meses, en los cuales los aprendices cursan tres módulos de teoría y un módulo de práctica.

En LÍNEA 1 promovemos equidad de género en toda nuestra operación, por ello nos enorgullece contar con 46 mujeres conductoras.



**125**  
egresados



**192**  
conductores



**46**  
mujeres  
conductoras



**40,280**  
horas  
capacitadas





# CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

(GRI 404-1)

En LÍNEA 1 estamos comprometidos en brindar la mejor experiencia de capacitación y ofrecer contenidos prácticos que se puedan aplicar en el trabajo diario. En este sentido, contamos con un plan de capacitación orientado al desarrollo de competencias técnicas y blandas; así como temas transversales del negocio, liderazgo, cultura organización, lineamientos del servicio y valores corporativos.

Durante el 2018, logramos impartir 80,723 horas de capacitación y logramos capacitar a 1,116 colaboradores logrando un promedio de 72.3 horas de capacitación por colaborador.



2018

Categoría profesional	Número de colaboradores capacitados	Horas de formación	Horas de formación <i>per cápita</i>
Gerentes	7	35	5
Colaboradores	1,099	80,620	73.4
Practicantes	10	68	6.8

2018

Género	Número de colaboradores capacitados	Horas de formación	Horas de formación <i>per cápita</i>
Femenino	220	18,745	85.2
Masculino	896	61,979	69.2
<b>Total General</b>	<b>1,116</b>	<b>80,723</b>	<b>72.3</b>





# PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN<sup>9</sup>

(GRI 404-2)

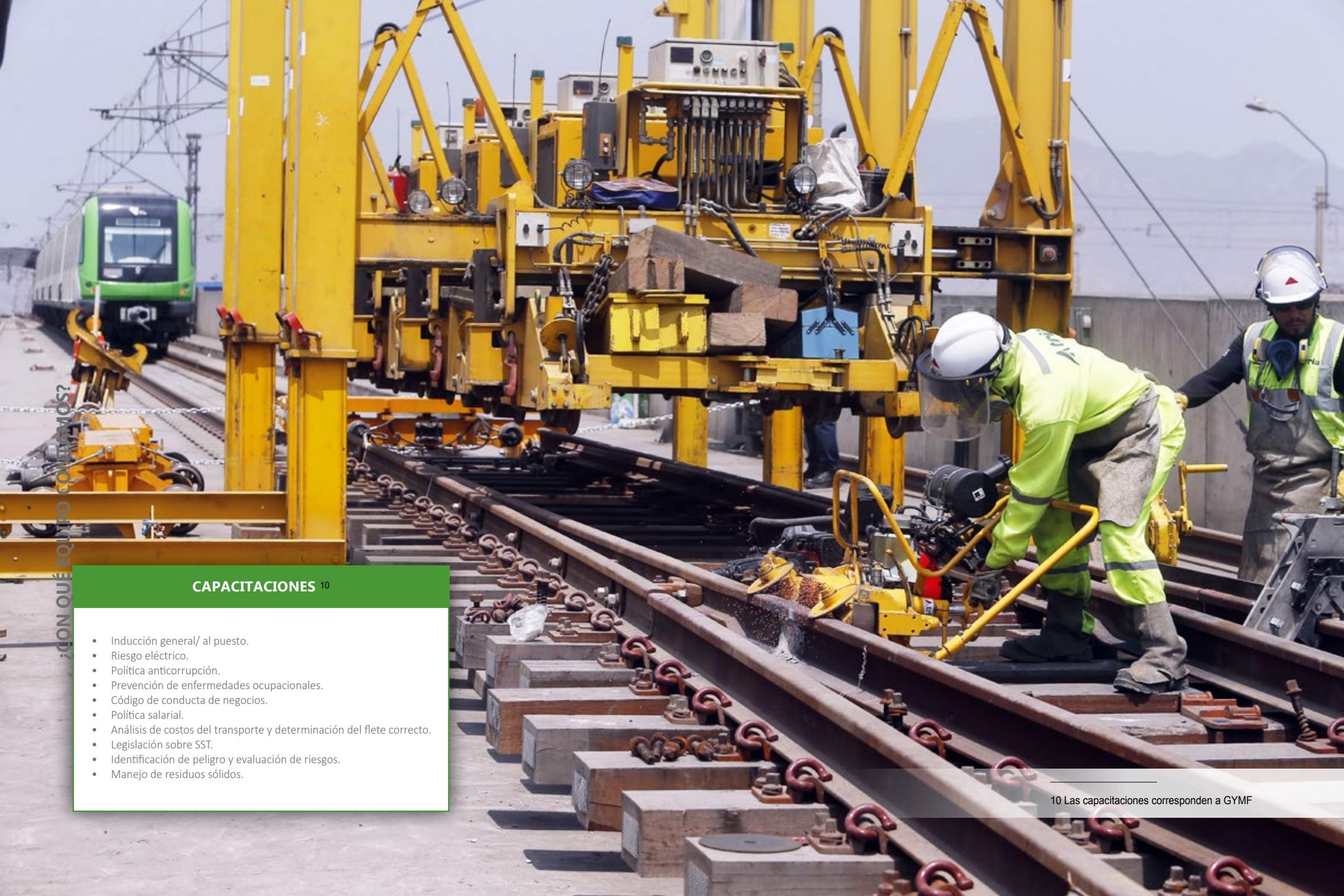
CAPACITACIÓN TÉCNICA		SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y DEL CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Locomotora y Equipos auxiliares de mantenimiento de vía.</li> <li>• Coche grúa para cambio de disco de freno.</li> <li>• Conversatorio experiencia de la operación ferroviaria.</li> <li>• Mantenimiento del riel largo soldado.</li> <li>• Operación con locomotora greco.</li> <li>• Regulación y resolución de averías de puertas ANSALDO.</li> <li>• Procedimiento energización y desenergización LÍNEA de contacto.</li> <li>• Revalidación de licencia.</li> <li>• Operación y manejo de camioneta HIGH RAIL.</li> <li>• OSITRAN.</li> <li>• Generalidades del sistema de subestaciones.</li> <li>• Capacitación operación rotomóvil.</li> <li>• Manejo del software RAMSYS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo lavador de trenes.</li> <li>• Práctica de operación de montacarga.</li> <li>• Reinducción de conducción de tren.</li> <li>• Reinducción IOS y fallas de los trenes.</li> <li>• Descripción general y operación del tren ALSTOM.</li> <li>• Uso y selección de tomacorrientes industriales bajo la norma IEC 60309.</li> <li>• Conecta: Soluciones con rodamientos especiales para motores de tracción.</li> <li>• Experiencia académica ferroviaria.</li> <li>• Inspección para operador en sistema completo para cabina de arenado.</li> <li>• Rediseño de procesos gestión del mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de contingencias.</li> <li>• Operación y Seguridad: Plataforma personal de trabajo en altura.</li> <li>• PDR: Plan de emergencias.</li> <li>• PDRYGA: Lucha contra incendios y manejo de extintores.</li> <li>• Identificación de peligro y evaluación de riesgos – 2018.</li> <li>• Legislación sobre seguridad y salud en el trabajo – 2018.</li> <li>• Prevención contra incendios.</li> <li>• Prevención de enfermedades ocupacionales – 2018.</li> <li>• Primeros auxilios.</li> <li>• Respuesta a emergencias.</li> <li>• Riesgo eléctrico – 2018.</li> <li>• Estrés laboral y riesgos psicosociales.</li> <li>• Control energía peligrosa.</li> <li>• Importancia de la seguridad operativa en operaciones ferroviarias.</li> <li>• Trabajos en ambientes confinados.</li> <li>• Trabajos en caliente.</li> <li>• Trabajos en altura.</li> <li>• Capacitación uso salvaescalera.</li> <li>• Señalización.</li> </ul>
ATENCIÓN AL PASAJERO		OTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia del pasajero.</li> <li>• Atención al Pasajero.</li> <li>• Servicio, ¿por qué darlo?</li> <li>• Implementación de una experiencia única de atención al cliente LÍNEA 1.</li> <li>• El saludo clave del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de estaciones.</li> <li>• Herramienta de programación de roles.</li> <li>• Código de ética y política de anticorrupción.</li> <li>• Sistema de gestión de eventos.</li> <li>• Modelo económico para evaluación de proyectos sociales.</li> <li>• Recaudación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de residuos sólidos – 2018.</li> <li>• Gestión del cambio.</li> <li>• Evolución de la operación de la LÍNEA 1.</li> <li>• Evolución del enfoque de gestión social en LÍNEA 1.</li> <li>• Reglamento operativo interno del tren eléctrico de Lima.</li> <li>• Análisis causa raíz.</li> </ul>

<sup>9</sup> Las capacitaciones corresponden a CONCAR

## CAPACITACIONES <sup>10</sup>

- Inducción general/ al puesto.
- Riesgo eléctrico.
- Política anticorrupción.
- Prevención de enfermedades ocupacionales.
- Código de conducta de negocios.
- Política salarial.
- Análisis de costos del transporte y determinación del flete correcto.
- Legislación sobre SST.
- Identificación de peligro y evaluación de riesgos.
- Manejo de residuos sólidos.

<sup>10</sup> Las capacitaciones corresponden a GYMF





## RETENIENDO EL TALENTO

(GRI 404-3)

Nuestra principal fortaleza es contar con el mejor talento en la industria ferroviaria. Para lograrlo, desarrollamos un proceso de evaluación anual de 180 grados en donde cada colaborador es evaluado y éste, a su vez, evalúa, evalúa a su jefe directo; posteriormente, recibe una retroalimentación. Si los resultados generados son bajos, le elaboramos un plan de mejora; si los resultados son altos, le generamos un plan de retención y crecimiento. De esta manera, buscamos afianzar las líneas de sucesión en nuestra industria.

En el 2018, estandarizamos nuestros procesos de Gestión Humana a nivel de Unidad de Negocios Ferroviaria, actualizamos y certificamos perfiles, acompañamos la mejora de procesos de transformación tecnológica, establecimos bandas salariales e implementamos una gestión de retención seleccionada, y logramos cumplir con el calendario de las Auditorías Laborales de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Uno de nuestros compromisos es que nuestros colaboradores se sientan realizados, felices y conectados con la compañía; para ello, llevamos a cabo la Encuesta Anual de Clima Laboral bajo la metodología de Great Place To Work obteniendo un 82% de satisfacción general.



**100%**<sup>11</sup>  
de nuestros  
colaboradores  
fueron  
evaluados



**15**<sup>12</sup>  
Trenes de  
Oro recibidos  
  
01 GYMF  
14 CONCAR

<sup>11</sup> Fueron evaluados y recibieron retroalimentación sobre LÍNEA 1 y GYM Ferrovías

<sup>12</sup> Reconocimiento a los colaboradores que expresan mejor los valores de LÍNEA 1



# SEGURIDAD LABORAL

(GRI 403-2)

Tenemos como objetivo mantener una tasa mínima de accidentabilidad mediante el reconocimiento oportuno de riesgos prioritarios e implementación del estándar “Cinco controles vitales”.

Contamos con un Sistema Integrado de Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente. Además, en el 2018, decidimos implementar el Sistema de Gestión de Seguridad Operativa, el cual está en pleno proceso de implementación.

## Nuestros retos

- ✓ Implementar al 100% nuestro sistema de gestión.
- ✓ Sensibilizar a la organización sobre la importancia de la gestión de Seguridad Operativa.
- ✓ Alinear los servicios de prevención de riesgos laborales de las empresas contratistas con las normas y procedimientos de LÍNEA 1.

Nuestro Subcomité de Seguridad y Salud en el Trabajo está integrado por cuatro representantes de la empresa y cuatro de los colaboradores, quienes representan el 100% de LÍNEA1. Su objetivo es fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable, empoderando así a los colaboradores como agentes de cambio.





# SU SEGURIDAD, NUESTRA SEGURIDAD

(GRI 403-2)

Constantemente buscamos minimizar y controlar cualquier riesgo laboral enfocándonos en cero enfermedades profesionales, cero lesiones y cero accidentes. Este año, la tasa de frecuencia de accidentes de trabajo fue de 0.34<sup>13</sup> ; no se registraron enfermedades profesionales, ni accidentes mortales.

En el 2018, se acumularon 120 días perdidos por accidentes de trabajo dando un indicador de gravedad de 3.72 días perdidos por cada 200,000 horas hombre trabajadas<sup>14</sup> .



<sup>13</sup> Por cada 200,000 horas hombre trabajadas en GYMF

<sup>14</sup> El valor corresponde a CONCAR y GYMF y sus respectivos contratistas.

Categorías de accidentabilidad	Número
Accidente mortal.	0
Accidente leve.	24
Accidente de trabajo.	11

2018	
Tasa de enfermedades ocupacionales por cada 200,000 horas trabajadas.	0
Número de fatalidades de los pasajeros en las vías.	0
Indice de frecuencia.	0.34
Indice de severidad.	3.63
Accidentes con tiempo perdido.	11
Accidentes sin tiempo perdido.	24



## COLABORADORES Y PROVEEDORES CAPACITADOS

Para mejorar las habilidades técnicas y de seguridad, contamos con “Cinco controles Vitales”: una iniciativa que identifica, minimiza y previene conductas inseguras de acuerdo con los cinco riesgos más críticos. Anualmente, desarrollamos planes de prevención de accidentes en:

- ✓ Trabajo altura.
- ✓ Espacio confinado.
- ✓ Izaje de cargas.
- ✓ Trabajo con energía peligrosa.
- ✓ Trabajos calientes.

Mediante una buena capacitación y afianzamiento de las competencias, podemos darles sostenibilidad a nuestros estándares de calidad, excelencia operacional, seguridad y servicio al pasajero.

2018

Horas de formación a las líneas de mando en seguridad.	145
Horas de capacitación en seguridad.	19,173
Horas de proveedores o subcontratas capacitados.	6,196





**¿POR QUIÉN NOS  
ESFORZAMOS?**



# PASAJEROS CONTENTOS Y PASAJEROS SATISFECHOS

(GRI 417-2) (IPN-1)

Nuestros pasajeros son el espíritu y el alma de nuestro negocio; en ese sentido, nos esforzamos por brindar un servicio de alta calidad y satisfacer sus requerimientos.

En el 2018, a pesar del incremento de la afluencia y la ampliación de los servicios, logramos obtener un 92% de índice de satisfacción de nuestros pasajeros y el 99% de ellos nos recomiendan.

Comprometidos los **365 días del año** para brindar la mejor experiencia a nuestros pasajeros.





# ESTRATEGIA DE ATENCIÓN

(IPN-1) (GRI 417-2)

Alineados con nuestro propósito de ser reconocidos como el operador de transporte más confiable, moderno, seguro, generador de desarrollo sostenible y cultura ciudadana, y orgullo del Perú, concentramos nuestros esfuerzos en brindar la mejor experiencia antes, durante y después del servicio que brindamos a todos los ciudadanos.



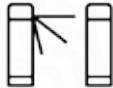
*Siempre mejoramos,  
siempre evolucionamos*

		2018- I	2018- II
	La comodidad	77.7 %	87 %
	La posibilidad de ingresar al tren (había espacio)	76.1 %	84 %
	La cantidad de asientos en la zona de espera	82.0 %	89 %
	La ventilación	86.2 %	85 %
	La temperatura dentro del tren	89.5 %	89 %
	La posibilidad de sujetarse al pasamanos	68.9 %	80 %

\* Evaluación de Satisfacción del Cliente, Arellano Marketing 2018 - II

Proceso de salida de las estaciones

Continuamos trabajando para dar el mejor servicio a cada uno de nuestros pasajeros.

		2018- I	2018- II
	Orden al bajar del tren.	83.8 % 	88 % 
	La salida de la estación por los torniquete.	91.0 % 	92 % 
	La seguridad fuera de las estaciones	88.9 % 	92 % 
	La señalización que nos guía a las puertas de salida	95.7 % 	97 % 





## SIEMPRE COMUNICADOS

Contamos con seis canales de información y atención de reclamos creados desde el inicio del servicio:

- ✓ Libro de Reclamaciones.
- ✓ Buzón de Sugerencias.
- ✓ Centro de Atención Telefónica (CAT).
- ✓ Oficina de Atención al Pasajero (OATP).
- ✓ Página web.
- ✓ Correo electrónico.

En el 2018, empezamos a migrar hacia espacios electrónicos de diálogo utilizando las redes sociales y el correo electrónico.



Utilidad de información de la página web



Satisfacción con la central telefónica



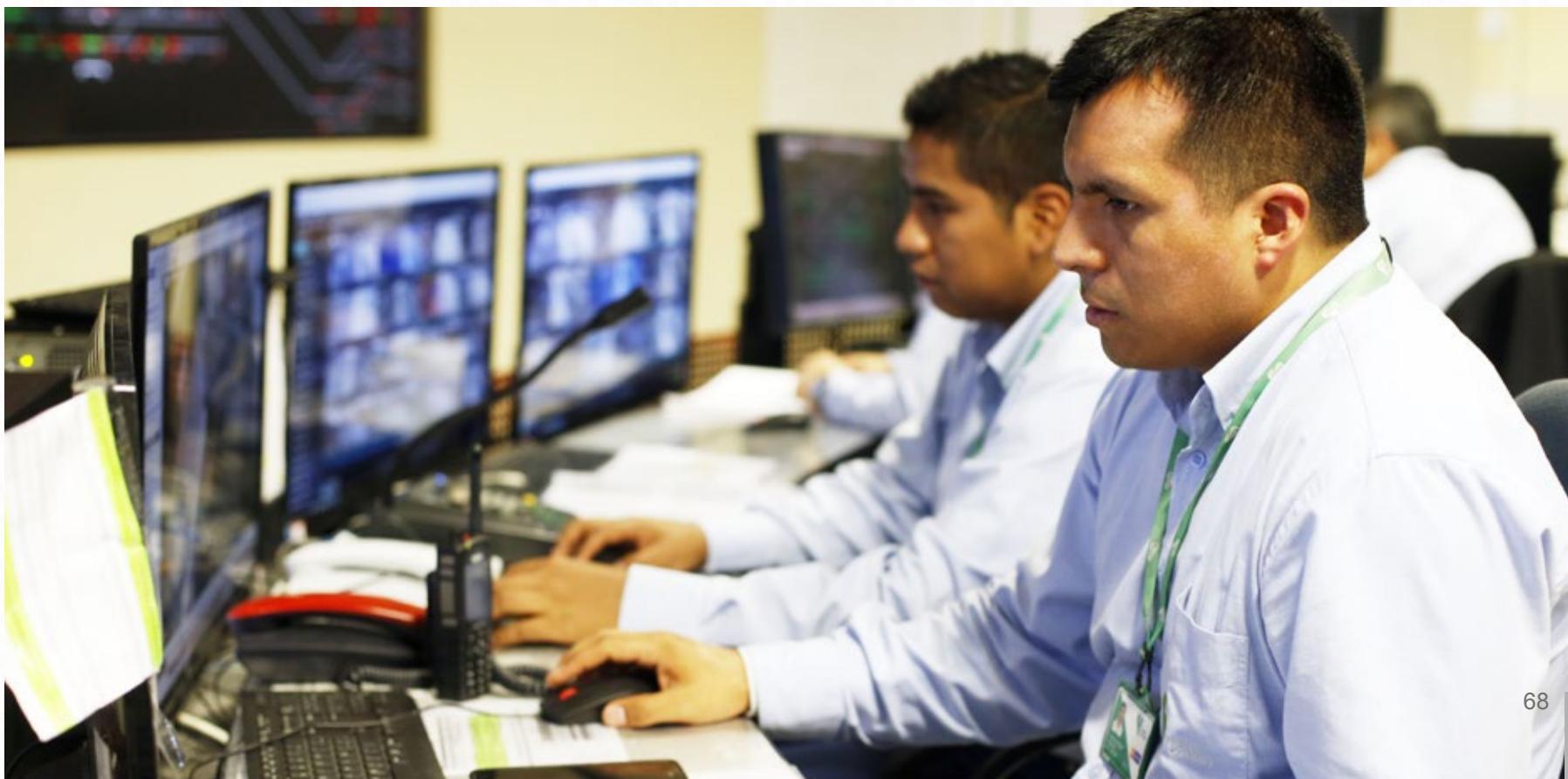
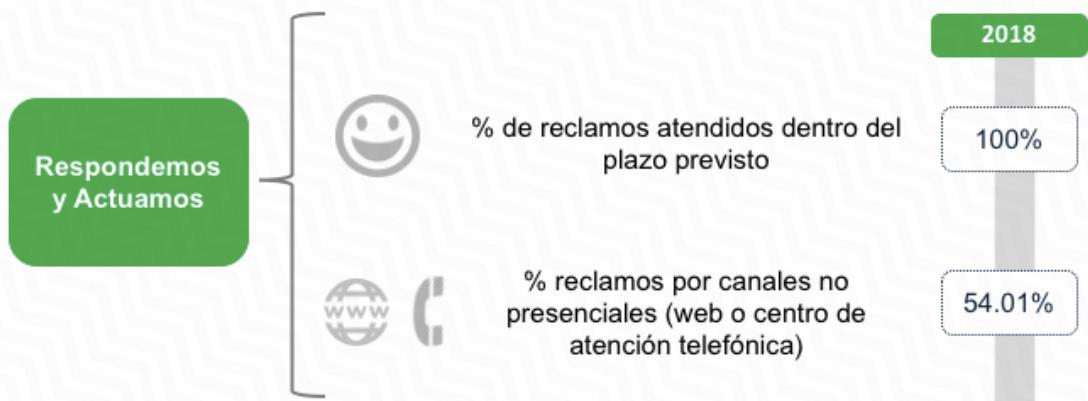


# CALIDAD DEL SERVICIO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

(IPN-1)

En LÍNEA 1 hemos podido identificar los casos de reclamos más usuales. Existen tres tipos de casos recurrentes, que nos han servido para generar planes de mejora para nuestros servicios.







**¿QUÉ VALOR SOCIAL  
GENERAMOS?**



## CULTURA LÍNEA 1

En el marco del MODELO DE INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE y para cumplir con los objetivos planteados, contamos con planes y programas cada uno dirigido a un Grupo de Interés.

Planes de servicio al pasajero y gestión social:

- ✓ **Contigo somos mejores:** Dirigido a pasajeros para que conozcan las nueve conductas meta que aseguran un buen uso del sistema y el tránsito del cliente con seguridad por nuestras instalaciones.
- ✓ **Aliados por el barrio:** Dirigido a la comunidad. Implementa mejoras en la zona de influencia directa del sistema, siempre y cuando estas mitiguen riesgos de la operación, mejoren la calidad de vida de la comunidad y promuevan el blindaje social mutuo.
- ✓ **Si ves algo, di algo:** En proceso de implementación. Dirigido a colaboradores para promover la cultura del blindaje social mutuo a nivel interno.

- ✓ **Juntos podemos todo:** Dirigido a colaboradores. Es un concepto que enmarca todas las acciones realizadas con el público interno.





# CONTIGO SOMOS MEJORES

La educación es uno de nuestros pilares del trabajo y, para avanzar en ello, trabajamos de la mano con instituciones públicas y privadas para el logro de nuestros objetivos.

## Formando a nuestros pasajeros

En LÍNEA 1 contamos con nueve conductas meta que sirven conocimientos para desarrollar una cultura que cuida y hace buen uso del sistema:

*El 92% de nuestros pasajeros considera que somos **generadores de cultura ciudadana.***<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Evaluación de Satisfacción del Cliente, Arellano Marketing 2018 - II

## Cómo comportarme en LÍNEA 1

### EN LA ESTACIÓN

#### Recarga inteligente



Recarga con anticipación y por varios viajes y evita las colas y la reventa.

#### Ornato



Mantén limpias las estaciones y trenes.

#### Ascensores



Deja libre los ascensores para uso preferencial.

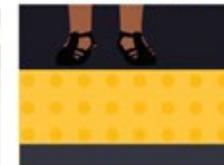
### EN EL ANDÉN

#### Ingresos a la vía



Ingresar a la vía férrea es un delito. Cuida tu vida y la de los demás.

#### Línea amarilla



Espera detrás de la línea amarilla hasta que el tren se haya detenido por completo.

#### Botón de emergencias



En caso de emergencias, utiliza el botón de emergencia en estaciones y trenes.

### EN EL TREN

#### Emergencias en el sistema



Ante una contingencia, el tren es el lugar más seguro. Espera con calma las indicaciones del personal de LÍNEA 1.

#### Educación en el sistema



Permite salir antes de ingresar al tren.

#### Asiento Preferencial



Cede el asiento a quienes más lo necesitan.





En alianza con el Consejo Nacional de Seguridad Vial del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, trabajamos en la interiorización de estas conductas de urbanidad y seguridad vial en nuestros pasajeros a través de talleres y capacitaciones, que también fueron desarrollados en las escuelas de la zona de influencia directa.

Con ello, estamos logrando impulsar la cultura ciudadana en nuestro país, que también es parte de nuestros compromisos asumidos en el Estudio de Impacto Ambiental (EIA), donde:

- ✓ Nuestros pasajeros y vecinos están comprometidos y empoderados en hacer un buen uso del sistema y de los bienes de este servicio público.
- ✓ Promovemos cultura de la mano con nuestros vecinos.
- ✓ Educamos a nuestros pasajeros en conductas específicas como: puntualidad, orden y limpieza, emprendimiento, buen trato, respeto, cuidado del medio ambiente y seguridad.



# GESTIÓN SOCIAL Y CULTURAL

(GRI 413-1)

En el 2018, nos afianzamos como agentes de cambio social siguiendo nuestro enfoque llamado ‘blindaje social mutuo’, una interpretación sobre el concepto de ‘valor compartido’<sup>16</sup> que tiene el objetivo de generar confianza en nuestros pasajeros y la comunidad, a través del fomento del diálogo y la comunicación para obtener su reconocimiento y apoyo.

El blindaje social mutuo es la meta final que fortalece cada uno de los programas de Gestión Social que promovemos en LÍNEA 1. Buscamos que, a través de nuestras acciones, se construya una relación de confianza firme con la comunidad vecina y los pasajeros, que se transforme en un vínculo que nos lleve al cuidado mutuo, al blindaje.

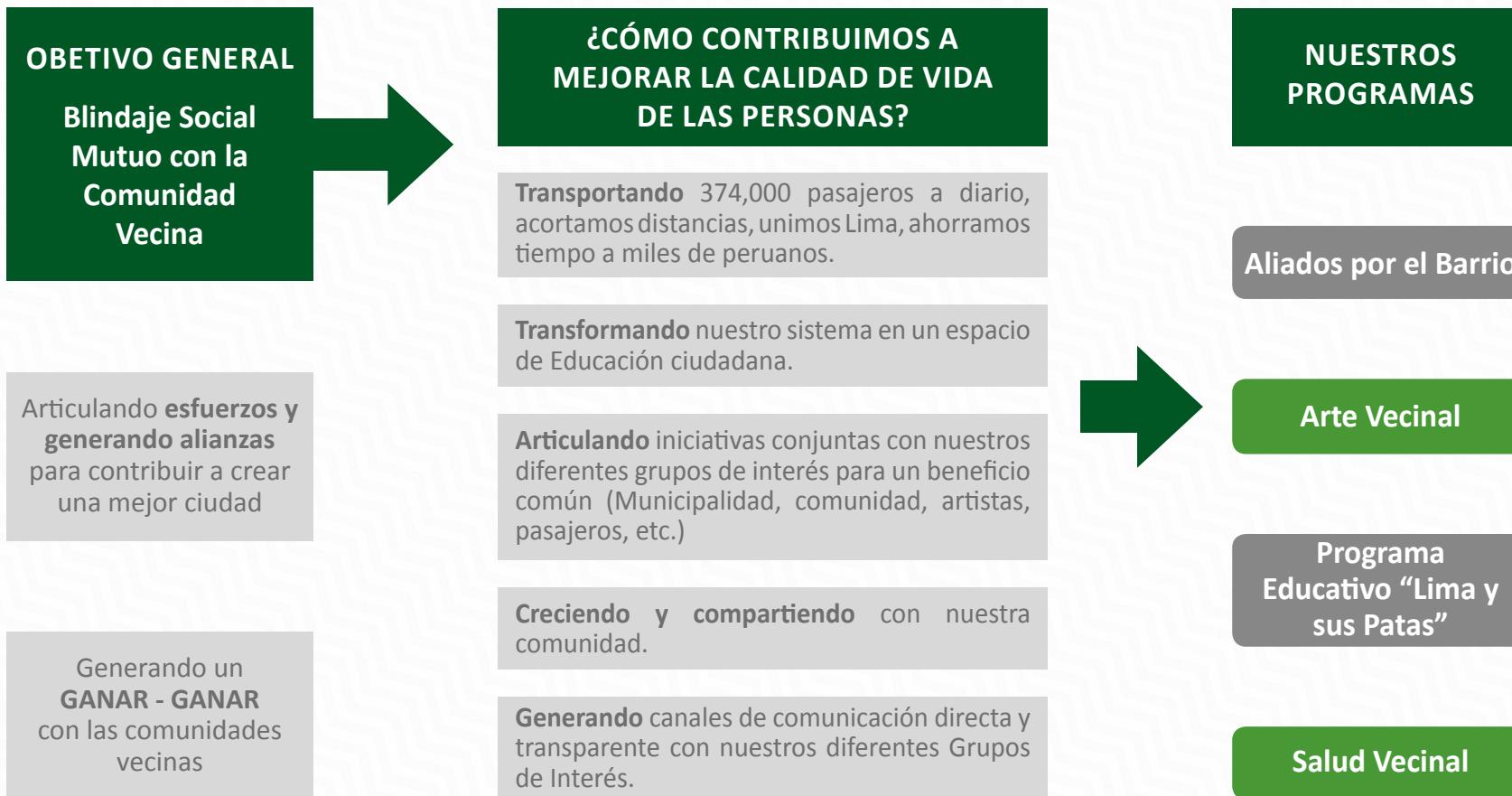
Este modelo que representa nuestras acciones se denomina: MODELO DE INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE y permite que nuestro actuar perdure en el tiempo y que el impacto de nuestra operación sea controlable.

<sup>16</sup> El Valor Compartido es una estrategia de gestión centrada en la creación de un valor empresarial medible mediante la identificación y la solución de los problemas sociales que se cruzan con sus negocios, creado por Michael E. Porter y Mark R. Kramer





## Gestión Social 2018





(GRI 413-1)

## INDICADORES DE GESTIÓN SOCIAL

Al medir nuestra gestión social podemos mejorar nuestros procesos y, por consiguiente, brindar un mejor servicio y fortalecer nuestra relación con nuestros grupos de interés.

N°	Tema material
	Número de beneficiarios. 26,905
	Número de alianzas con instituciones. 17
	Número de actividades realizadas. 187
	Inversión en programas sociales. S/. 279,283
	Aporte de terceros (aliados). S/. 510,589





## DIÁLOGO PERMANENTE

El diálogo es el hilo conductor de nuestra gestión social. Lo incentivamos a través de reuniones frecuentes y transparentes con diversas instituciones, municipalidades, ONG, líderes vecinales y vecinos, en general. Asimismo, creamos espacios que nos permiten tener una relación cercana y buscamos estar siempre presentes y ser proactivos para la solución de problemáticas comunes.

En este sentido, para que los vecinos puedan comunicarnos sus preocupaciones o solicitudes, contamos con diferentes canales de atención: el canal personal (atendido por el equipo de las estaciones), Call Center, Página Web, Oficina de Atención al Pasajero y Libro de Reclamaciones. Durante el 2018, recibimos 42 reclamos, de los cuales 39 ya fueron solucionados, lo que representa un 93% de efectividad en

*80% de pasajeros considera que nos hemos convertido en el **orgullo del Perú.***

nuestra atención. Aquellos reclamos que aún no han sido solucionados están en proceso de resolución por ser más complejos debido a las exigencias vecinales que muchas veces sobrepasan nuestro nivel de solución.





## NUESTROS LOGROS

Cada decisión que tomamos en LÍNEA 1 va más allá de hacer una inversión eficiente y efectiva, buscamos que sea una inversión consciente. Por ello, enfrentamos directamente ciertos problemas sociales críticos que afectan la sociedad – por ejemplo: el acoso sexual y el suicidio – con nuestro personal altamente capacitado para atender cualquier situación en nuestras estaciones.

**Más de 600 colaboradores**  
capacitados en prevención del acoso  
sexual y prevención del suicidio.





## ARTE VECINAL

(GRI 413-1) (GRI 203-2)

Desde el 2013, venimos desarrollando de manera ininterrumpida un programa sociocultural llamado 'Arte Vecinal'. Su finalidad es promover las iniciativas artísticas de agrupaciones de nuestra área de influencia, principalmente, como parte de nuestra misión y estrategia de relacionamiento con la comunidad.

### ¿En qué consiste?

Hoy por hoy, nuestras estaciones se han convertido en verdaderas plataformas culturales gracias al talento de los artistas procedentes de los once distritos que atravesamos, quienes son invitados a exponer su arte en nuestras estaciones semanalmente. Así, generamos un ambiente de integración

entre la comunidad artística y la población a partir de la difusión y creación de actividades culturales que refresquen el orgullo por nuestras tradiciones.

No sólo valoramos las expresiones artísticas de nuestros vecinos, sino que afianzamos nuestra relación con la comunidad y nos consolidamos como un servicio que trasciende más allá del transporte.

- ✓ 54 presentaciones realizadas.
- ✓ 64 horas de presentación realizadas.
- ✓ 92% de pasajeros considera que LÍNEA 1 del Metro de Lima es una empresa generadora de cultura ciudadana<sup>17</sup>.

*Compartimos cultura,  
**mejoramos la vida.***

<sup>17</sup> Evaluación de Satisfacción del Cliente, Arellano Marketing 2018 - II



**Compartimos cultura**



## SALUD VECINAL

(GRI 413-1) (GRI 203-2)

La salud es la piedra angular de nuestra vida; por ello, LÍNEA 1 promueve la salud entre los pasajeros y vecinos ofreciéndoles un acceso directo a los programas y servicios de salud preventiva instalados en las estaciones y en articulación con organizaciones sin fines lucro e instituciones públicas.

### ¿En qué consiste?

Poner a la mano de todos los ciudadanos y vecinos el acceso gratuito a servicios de salud como, por ejemplo: chequeos preventivos, despistaje de VIH, campaña nacional de vacunación, Día de la Salud Mental, atención nutricional, medición de presión, sensibilización sobre prevención de tuberculosis; así como la promoción de la actividad física y

*Cuidar nuestra salud **debe ser una prioridad** en cualquier etapa de nuestra vida.*

las diferentes campañas de atención y de sensibilización.

En el 2018, las actividades realizadas abarcaron:

- ✓ 32 activaciones.
- ✓ 26,905 beneficiarios.
- ✓ 81% de pasajeros considera que brindamos un servicio que va más allá del transporte<sup>18</sup>.



<sup>18</sup> Evaluación de Satisfacción del Cliente, Arellano Marketing 2018 - II



## ALIADOS POR EL BARRIO

(GRI 413-1) (GRI 203-2)

Los espacios públicos – como las áreas verdes, las canchas deportivas, los juegos infantiles, los parques – son lugares de encuentro y disfrute de todos. Por ello, aquellos espacios públicos deteriorados que están en nuestra zona de influencia son beneficiarios de nuestro programa ‘Aliados por el Barrio’ que propone volverlos a poner en valor.

### ¿En qué consiste?

En articulación con la comunidad, las municipalidades, las empresas y los aliados, recuperamos aquellos espacios que representan un riesgo para la población y nuestra operación. Para ello diseñamos nuevos espacios creativos o hacemos uso del grafiti para recuperarlos.

En el 2018, liberamos los muros en nuestras operaciones para crear un espacio de expresión artística para los artistas urbanos. Estas actividades las hacemos en coordinación con

las Juntas Vecinales y el apoyo de las Municipalidades locales.

La promoción de las expresiones artísticas nos ha ayudado a promover el cuidado y el respeto por los espacios públicos y por nuestra infraestructura. Además, buscamos acercarnos a la comunidad artística que se vale del grafiti como medio de expresión y reflexión sobre su relación con el espacio y su manera de habitarlo, quienes integran el lenguaje verbal y los sistemas simbólicos para acercarlos a otras formas estéticas urbanas que, a su vez, amplían el sentido de pertenencia no sólo con LÍNEA 1, sino con la ciudad.

- ✓ 12 actividades.
- ✓ 3,452<sup>m2</sup> muralizados.
- ✓ 92% de pasajeros considera que generamos cultura en la ciudad<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> Evaluación de Satisfacción del Cliente, Arellano Marketing 2018 - II



El Grafiti, expresión de **cultura** pura.

**76% de ciudadanos** considera que mejoramos la comunidad<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Evaluación de Satisfacción del Cliente, Arellano Marketing 2018 - II



**¿CÓMO NOS  
HACEMOS  
RESPONSABLES DE  
NUESTRO IMPACTO?**



# COMPROMISO AMBIENTAL Y SENSIBILIZACIÓN

La gestión ambiental forma parte de nuestra visión de ser generador de desarrollo sostenible. En el 2018, logramos:

- ✓ Elaborar nuestra primera Matriz de Compromisos Ambientales, hoja de ruta, seguimiento y control de nuestros compromisos.
- ✓ Realizar el primer monitoreo biológico en ambos tramos de LÍNEA 1.
- ✓ Segregar los residuos en patios y estaciones del sistema.
- ✓ Capacitar a las instituciones educativas sobre la importancia de una adecuada gestión de los residuos.
- ✓ Sensibilizar a nuestros colaboradores sobre Ecoeficiencia.

**LÍNEA 1, con la sostenibilidad.**





## CUMPLIMOS CON LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL

(GRI 307-1)

Como muestra de nuestro compromiso con el medioambiente y el cuidado de nuestra operación, desde el 2016, hemos estado monitoreando los resultados de nuestros indicadores ambientales – referentes a la calidad del aire, ruido ambiental, vibraciones y campo magnético – y, junto con los indicadores sociales, los presentamos al regulador cada semestre en un informe socioambiental, donde también se detallan otras iniciativas desarrolladas en cumplimiento de los compromisos asumidos en nuestro Estudio de Impacto Ambiental (EIA). Por estar dentro de los límites permitidos, hasta la fecha, no hemos recibido ninguna multa.

Desde el 2016, **ceros multas.**





## SENSIBILIZANDO A NUESTRA CADENA DE VALOR

Buscamos facilitar el desarrollo sostenible asegurando que los lineamientos sociales, ambientales y éticos que seguimos permeen en los procesos de nuestros proveedores y/o contratistas; para ello, contamos con planes de acción que nos permiten desarrollar estos aspectos de forma continua.

Educamos, transferimos y sensibilizamos a través de talleres y campañas dirigidos a nuestros contratistas, colaboradores, pasajeros y comunidad, en general, abordando principalmente temas relacionados con:

- ✓ Manejo de residuos sólidos.
- ✓ Ecoeficiencia, uso responsable del agua, energía y residuos.
- ✓ Reciclaje de plástico papel, Tetrapak y vidrio.
- ✓ Conservación de la fauna silvestre.

La sensibilización ambiental es una herramienta importante que relaciona al ser humano con su entorno, con su ambiente y promueve el cambio.





# ENERGÍA

(GRI 302-1)

Como parte de nuestro compromiso con el cambio climático, hemos optado por privilegiar las formas más eficientes de uso de energía y, en ese sentido, el tren nos permite ser amigables con el ambiente debido a su naturaleza eléctrica.

Nuestro consumo de energía eléctrica tiene una relación proporcionalmente directa con nuestras operaciones (frecuencia, número de trenes, apertura de nuevas rutas).

A continuación, presentamos el consumo de energía de nuestras oficinas y operación:

- ✓ 44 mil toneladas menos de dióxido de carbono (CO2) cada año y medio desde que operamos <sup>21</sup>.
- ✓ Menos contaminantes al aire (material particulado PM10 y PM 2.5) <sup>22</sup>.

Consumo de energía eléctrica 2018	
KWH.	58,486,290.52
Consumo de combustibles 2018	
Consumo de petróleo.	3,428 Galones
Consumo de gasolina.	3,890 Galones

<sup>21</sup> Buses y Tren Eléctrico, Fuente: Gestión Febrero, 2017

<sup>22</sup> Pequeñas partículas producidas por los procesos de combustión del parque automotor, que ingresan al ser humano por las vías respiratorias ocasionando serias afectaciones a la salud.



# Transporte Urbano vs LÍNEA 1 del Metro de Lima



Fuente: Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico (AATE)



# AGUA

(GRI 303-1) (GRI 303-3)

El agua es el elemento más importante para la vida; por ello, en LÍNEA 1 nos preocupamos en usarla eficientemente. En este sentido, disponemos de un sistema de recuperación del agua usada en el lavado de trenes que nos permite reutilizar hasta casi tres cuartas partes del agua consumida por nuestra operación.

A continuación, presentamos el consumo total de agua de las 26 estaciones y de los patios de trenes ubicados en Villa El Salvador y Bayóvar (San Juan de Lurigancho), así como el de nuestras oficinas:

Agua consumida y reutilizada	2017	2018
Volumen total de consumo de agua (m3)	100,138	105,383
Volumen de agua reciclada o reutilizada (m3)	4,334	4,865





## RESIDUOS

(GRI 306-2)

Durante el desarrollo de nuestras actividades y procesos de mantenimiento, operaciones y apoyo generamos residuos sólidos peligrosos y no peligrosos. Para el control de estos, contamos con un riguroso plan de manejo de residuos que nos permite cumplir con la legislación ambiental, así como minimizar y/o eliminar el impacto ambiental de los residuos que generamos.

Asumimos la responsabilidad de hacer una adecuada disposición de los residuos después de su ordenado acopio en nuestras estaciones. Para el caso de los residuos peligrosos (líquidos y sólidos) y de los desechos electrónicos (RAEE), estos son entregados a nuestro operador, que es una empresa registrada en la Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA. Y, para el caso de los residuos sólidos no peligrosos, estos son transportados al relleno sanitario.



## Residuos sólidos peligrosos generados - 2018

Total residuos sólidos peligrosos generados.	222,090
Total residuos sólidos peligrosos reaprovechados (kilos).	11,481
Total residuos sólidos peligrosos dispuestos en lugares autorizados (kilos).	210,690
Total residuos líquidos peligrosos generados.	817,47
Total residuos líquidos peligrosos reaprovechados (galones).	818
Total residuos líquidos peligrosos dispuestos en lugares autorizados (galones).	52

## Residuos sólidos NO peligrosos generados - 2018

Total residuos comunes de obra. (Plásticos, papel, cartones, metales, vidrios, etc).	348,696
Total residuos comunes reaprovechados (kilos).	78,081
Total residuos comunes dispuestos en lugares autorizados (kilos).	270,615
Total residuos de aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)	0.64
Total de RAEE reciclado (toneladas).	0.00
Total de RAEE dispuestos (toneladas).	0.64



**CÓMO FUE  
ELABORADO  
NUESTRO  
REPORTE**



# MATERIALIDAD

(GRI 102-46)

Durante el año 2018, realizamos un proceso de materialidad siguiendo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) donde consideramos temas sociales, ambientales y económicos propios del sector. Para este proceso utilizamos la asesoría de una empresa consultora especialista en Sostenibilidad. La metodología presentó cuatro etapas:

## 1. Revisión: Sistematización de información secundaria

- ✓ Identificación de los temas materiales de empresas similares.
- ✓ Indagación de las noticias más relevantes de la LÍNEA 1, durante el 2018.
- ✓ Identificación de las tendencias de sostenibilidad en la industria (a cargo de expertos del sector).

## 2. Consulta: Identificación de expectativas de los grupos de interés

- ✓ Realización de un taller con líderes vecinales y representantes de municipalidades.
- ✓ Realización de entrevistas a nuestros grupos de interés (pasajeros, promotores del desarrollo urbano, expertos del sector y funcionarios del Estado).

## 3. Análisis: Categorización de temas

- ✓ Análisis de gabinete.
- ✓ Uso de estándares GRI e indicadores propios.

## 4. Validación: Validación final de los temas a reportar

- ✓ Evaluación y análisis final de la Gerencia de Relaciones Institucionales y la Gerencia General.
- ✓ Definición de los temas relevantes a reportar.



# INDICADORES MATERIALES

(GRI 102-46) (GRI 102-47)

A continuación presentamos los nueve temas relevantes de nuestra gestión, vinculados a 23 indicadores materiales GRI, y cinco temas principales con indicadores propios del negocio:

Tema Material	Cobertura	Grupo de Interes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio.</li> </ul>	Cobertura interna.	Pasajeros, colaboradores, socios estrategicos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura LÍNEA 1.</li> </ul>	Cobertura interna y externa.	Pasajeros, colaboradores, Comunidad vecina.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del entorno.</li> </ul>	Cobertura externa.	Comunidad vecina.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamiento.</li> </ul>	Cobertura interna y externa.	Accionistas, grupo corporativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión.</li> </ul>	Cobertura interna y externa.	Comunidad vecina.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación y supervisión.</li> </ul>	Cobertura interna y externa.	Estado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de emisiones y uso eficiente de recursos .</li> </ul>	Cobertura externa.	Estado, socios estratégicos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad.</li> </ul>	Cobertura externa.	Comunidad vecina, socios estratégicos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación y supervisión.</li> </ul>	Cobertura externa.	Estado, accionistas, grupo corporativo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LÍNEA 1 como ejemplo de sistema de transporte “centrado en la persona”</li> </ul>	Cobertura externa.	Accionistas, grupo corporativo, comunidad vecina.



# ÍNDICE GRI

(GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido <sup>23</sup>	Página	ODS
<b>GRI 101 Fundamentos</b>	–	–	–
<b>GRI 102: Contenidos generales</b>	102-1. Nombre de la organización 102-2. Actividades, marcas, productos y servicios 102-3. Ubicación de la sede principal 102-4. Ubicación de la sede operativa 102-5. Propiedad y forma legal 102-6. Mercados servidos 102-7. Dimensiones de la organización 102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores 102-9. Cadena de suministro 102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro 102-11. Principio de precaución 102-12. Iniciativas externas	1 12 1 12 S.A. 12 7, 13,15-16,48 49-50 32 No hubo cambios 42 Adheridos al Pacto Mundial (Grupo Corporativo)	ODS N°8

<sup>23</sup> Ninguno de los indicadores reportados hace omisión de información siguiendo los lineamientos de conformidad con los Estándares GRI.

Estandar GRI	Contenido	Página	ODS
<p><b>GRI 102: Contenidos generales</b></p>	102-13. Membresía en asociaciones	Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional	
	102-14. Declaración de la alta dirección	4-5	
	102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	8-10	ODS N°16
	102-18. Estructura de gobierno	20-21	
	102-40. Lista de los grupos de interés	28	
	102-41. Acuerdos colectivos de negociación	No tenemos organizaciones sindicales	ODS N°8
	102-42. Identificación y selección de los grupos de interés	28	
	102-43. Enfoque de la participación de los grupos de interés	29	
	102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	30-31	
	102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sólo GYMF	
102-46. Definición de los contenidos del informe y las coberturas del tema	93-94		
102-47. Lista de temas materiales	94		
102-48. Reexpresión de la información	No hay reexpresión de la información.		
102-49. Cambios en la información reportada	El último reporte consideró información de dos años. Este reporte sólo considera información del 2018.		

Estandar GRI	Contenido	Página	ODS
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	<p>102-50. Período del reporte</p> <p>102-51. Fecha del informe más reciente</p> <p>102-52. Ciclo de elaboración de informe</p> <p>102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe</p> <p>102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI</p> <p>102-55. Índice de contenido GRI</p> <p>102-56. Verificación externa</p> <p>103-1: Explicación del tema material y su cobertura</p> <p>103-2: El enfoque de gestión y sus componentes</p> <p>103-3: Evaluación del enfoque de gestión</p>	<p>01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018.</p> <p>2017.</p> <p>Anual.</p> <p>1.</p> <p>De conformidad “Esencial”.</p> <p>95-100.</p> <p>No hay verificación externa.</p> <p>La información se ubica en la misma página del indicador reportado.</p> <p>La información se ubica en la misma página del indicador reportado.</p> <p>La información se ubica en la misma página del indicador reportado.</p>	
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	<p>201-1: Valor económico directo generado y distribuido</p> <p>201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno</p>	<p>15.</p> <p>No recibimos ayuda financiera del gobierno.</p>	<p>ODS N°2, 5, 7, 8, 9</p>
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>	<p>203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados</p>	<p>16-18.</p>	<p>ODS N°2, 5, 7, 9, 11</p>

Estandar GRI	Contenido	Página	ODS
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	13,16 78, 80-81.	
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición</b>	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	33.	
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	22-24.	ODS N°16
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1: Consumo energético dentro de la empresa	87.	ODS N°7, 8, 12, 13
<b>GRI 303: Agua</b>	303-1: Captación total de agua según la fuente	89.	ODS N°6
	303-3 Agua reciclada y reutilizada	89.	ODS N°6
<b>GRI 306: Efluentes y residuos</b>	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	90-91.	
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b>	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	85.	
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</b>	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	59-60.	ODS N°3, 8

Estandar GRI	Contenido	Página	ODS
<p><b>GRI 404: Formación y enseñanza</b></p>	<p>404-1: Media de horas de formación al año por empleado                      404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                      404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.</p>	<p>54-55.                      52,56.                      58.</p>	<p>ODS N°4,                      5, 8                      ODS N°8                      ODS N°                      5, 8</p>
<p><b>GRI 406: No discriminación</b></p>	<p>406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.</p>	<p>51.</p>	<p>ODS N°5,                      8, 16</p>
<p><b>GRI 413: Comunidades locales</b></p>	<p>413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo                      413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.</p>	<p>73-75, 80-81.                      Los impactos negativos en la operación cumplen con los estándares legales y son monitoreados.</p>	
<p><b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b></p>	<p>416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                      416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.</p>	<p>40-41, 43-44.                      No se han presentado.</p>	

Estandar GRI	Contenido	Página	ODS
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado</b>	417-2: Resultados de los estudios de satisfacción del pasajero.	63-64.	
<b>GRI 419: Cumplimiento regulatorio socioeconómico</b>	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	No hemos incumplido.	ODS N°16
<b>Indicador propio del negocio 1</b>	IPN-1: Calidad del servicio.	26, 41, 43, 63-64, 67-68.	
<b>Indicador propio del negocio 2</b>	IPN-2: Inclusión.	36-37.	
<b>Indicador propio del negocio 3</b>	IPN-3: Cultura LÍNEA 1.	34, 70-71.	
<b>Indicador propio del negocio 4</b>	IPN-4: Conectividad.	14.	

**Contigo somos mejores**





LÍNEA 1: Jr. Solidaridad Cdr. 8 s/n - Parque Industrial - Villa el Salvador:  
Telf: 207-2900

[www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe)