



**Metro  
de Lima**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
2016-2017



# ÍNDICE



1

Mensaje  
del Gerente  
General

2

Somos LÍNEA 1

3

Máximo  
cumplimiento

4

El cliente,  
nuestro foco

5

Comunidades  
de desarrollo

6

Medio  
Ambiente

7

Talento único

8

Tabla de  
Contenidos GRI

# 1 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



Estimados amigos:

Nuestro compromiso con la sostenibilidad sigue en marcha. Les presentamos, con gran satisfacción, el tercer informe de sostenibilidad de nuestra operación que abarca nuestro desempeño de los años 2016 y 2017, período bianual en el que hemos capitalizado los aprendizajes de nuestros primeros años de funcionamiento y en el que asumimos nuevos retos de crecimiento para continuar brindando calidad de vida al transporte de millones de limeños.

Desde su puesta en marcha, nuestra operación venía respondiendo eficientemente a la retadora demanda diaria de la ciudad. Fue en el año 2016, cuando suscribimos un nuevo acuerdo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que tiene como objetivo ampliar la capacidad del servicio. Ya en el año 2017 dimos inicio a las obras que permitirán implementar dicha ampliación.

Para ello, hemos invertido más de US\$ 400 millones que harán posible la adquisición de 20 trenes y 39

coches adicionales, la ampliación de las cinco estaciones de mayor afluencia, el reforzamiento del sistema eléctrico, entre otros aspectos de la infraestructura. Dicha inversión nos permitirá atender medio millón de clientes en el 2019 y reducirá los tiempos de espera en hora punta a la mitad del tiempo actual.

LÍNEA 1 opera bajo un modelo de gestión que, en primer lugar, busca cumplir con los compromisos contractuales asumidos con el Estado peruano, al ser una concesión de servicio público. Durante los años 2016 y 2017, hemos cumplido ampliamente lo exigido por la autoridad: nuestros indicadores de regularidad (puntualidad de trenes) y disponibilidad (cumplimiento de viajes programados) superan en 12 puntos porcentuales los requerimientos del Estado.

Durante estos dos años en el que hemos realizado 176,247 viajes en nuestros 24 trenes operativos, la seguridad de todos nuestros clientes ha sido una pieza fundamental. Nuestros colaboradores se capacitan cada 22 días, en promedio, de acuerdo a nuestro plan de contingencia, para evitar y minimizar riesgos, lo que se traduce en la percepción de seguridad de nuestros clientes, que en este período fue igual o mayor al 90%.

La maximización de la experiencia del cliente es otro aspecto fundamental de nuestro modelo de gestión que -en los dos años reportados- sigue rindiendo sus frutos. Registramos índices de satisfacción entre 87% y 90% y, por lo menos, el 95% de los usuarios se siente cómodo durante cada viaje. Saber, por ejemplo, que nueve de cada diez clientes recomendaría nuestro servicio, es un claro avance en una ciudad como Lima, donde la mayoría de sus habitantes indica que el segundo problema más importante de la ciudad es el transporte público.

La experiencia del cliente no estaría completa si no promovemos buenas prácticas de cultura ciudadana, por las que nos hemos preocupado desde el inicio. En 2017, lanzamos "Lima y sus patas" una estrategia que, gracias a las historias de siete personajes desarrollados de acuerdo al perfil de nuestros clientes, fomenta el buen uso de nuestras instalaciones y del servicio. Este esfuerzo sigue siendo reconocido por los usuarios: más del 90% de ellos señala que promovemos ciudadanía.

Asimismo, la gestión social y el relacionamiento positivo con nuestro entorno es un activo de nuestra operación: solo en el período reportado hemos invertido junto a nuestros aliados estratégicos S/1.5 millones en programas con las comunidades de nuestra zona de influencia que alcanzaron a más de 100 mil beneficiarios. Destaca en esta oportunidad nuestro programa de Salud Vecinal con más de 30 campañas implementadas, donde destacamos nuestras alianzas estratégicas.

Nuestra intervención social tuvo especial relevancia en la implementación de las obras de ampliación, pues implicó la realización de charlas y sesiones informativas que alcanzaron a más de 600 familias, de la mano con los cinco municipios donde se encuentran las estaciones intervenidas.

Por último, nuestro modelo de gestión no estaría completo sin los beneficios ambientales del sistema eléctrico, pues se calcula que nuestra operación evita más de 30 mil toneladas de emisiones de CO2 cada año. En el período reportado hemos trabajado por seguir cumpliendo los compromisos ambientales asumidos, en desarrollar indicadores de eficiencia y en sensibilizar a nuestro personal al respecto.

Todos estos aspectos son desarrollados en detalle en este informe de sostenibilidad, elaborado con los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) y que ha contado con un proceso de consulta con expertos del sector, clientes y la comunidad de nuestro entorno. Este documento ha sido elaborado pensando en lo que nuestros públicos quieren conocer de nosotros.

Estaremos atentos a sus opiniones y sugerencias para mejorar nuestro desempeño día a día, con el fin de seguir conectando a Lima con la excelencia operacional y la calidad que merece, y mejorando la calidad de vida de miles de peruanos.

**Manuel Wu Rocha**  
Gerente General  
GYM Ferrovías S.A

línea  
**1**

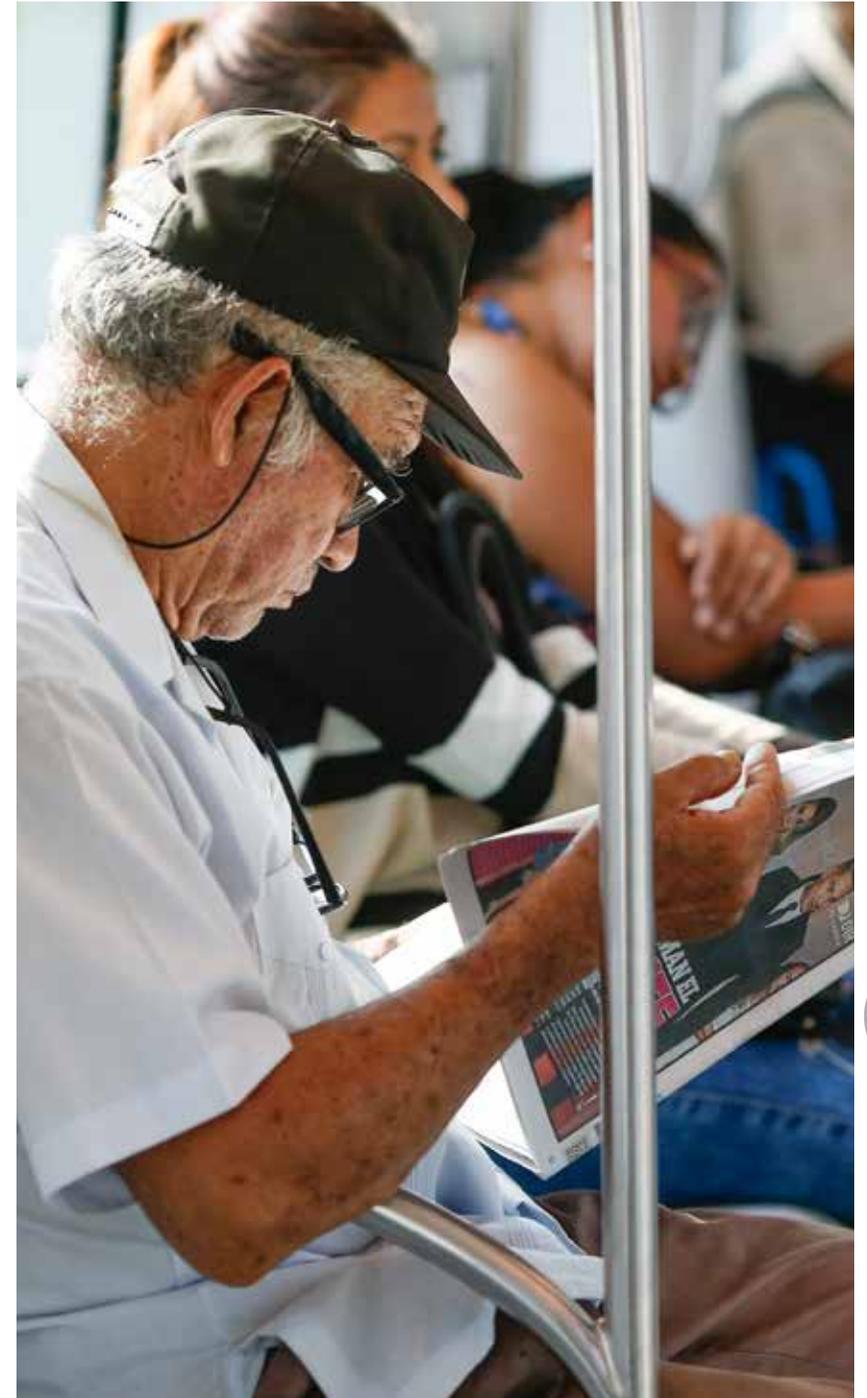
Metro  
de Lima



2

## SOMOS LÍNEA 1

Somos el medio de transporte masivo más confiable, moderno, seguro, generador de desarrollo sostenible y cultura ciudadana, orgullo del Perú<sup>1</sup>, que conecta 11 distritos de la capital, mejorando la calidad de vida de miles de ciudadanos.



3

Recorrido, estaciones y datos clave de Línea 1 – Metro de Lima

2

MISIÓN Y OPERACIÓN

2.1 Conectamos la ciudad

Somos la primera línea<sup>2</sup> del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, que recorre 11 distritos del sur, centro y noreste de la zona metropolitana de la capital peruana, con más de 320 mil validaciones diarias.

Nuestro servicio integral conecta 26 estaciones en menos de una hora mediante 24 trenes<sup>3</sup>, que transitan a diario 34 km, en un viaducto elevado de doble vía, entre las 6 a.m. y 11 p.m.

Desde 2012, año de inicio de nuestras operaciones, hasta el cierre de 2017, hemos trasladado a 460 millones de clientes, en una ciudad donde la calidad del transporte es la segunda preocupación más importante<sup>4</sup>.



<sup>2</sup>Las autoridades de transporte han proyectado seis líneas que conforman el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo para la ciudad de Lima.

<sup>3</sup>Contamos con dos patios – taller donde guardamos y realizamos el mantenimiento a nuestros trenes, uno próximo a la estación Bayovar y otro en la de Villa El Salvador (ubicados en cada extremo del recorrido).

<sup>4</sup>Fuente: Encuesta de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao, Lima Cómo Vamos, 2017.

Nro de pasajeros mensual	Ahorro de tiempo	Frecuencia de trenes (Fines de 2017)	Tarifas <sup>5</sup>	Proyección
Cerca de 9 millones al mes (igual que la población de la ciudad de Lima).	Atraviesa 11 distritos en 54 minutos, que equivale a una reducción del 70% de la duración de un viaje antes que existiera LÍNEA 1.	Lunes a viernes Hora punta: 5.5' Hora valle: 10'  Sábados Hora punta: 9' Hora valle: 10'  Domingos y feriados 14'	Pasaje adulto: S/ 1.50  Medio pasaje: S/ 0.75  Precio de tarjeta: S/. 5	Según el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, para el 2018 y 2019 se trasladaría 500 mil clientes por día.

### Concentración

Unimos a 11 distritos que, en total, concentran 3 millones de habitantes, incluido el más poblado de Lima, San Juan de Lurigancho.

Para responder a los desafíos de la ciudad, implementamos una propuesta de valor integral que se centra en:

#### Confiabilidad

Alcanzar máximos niveles de cumplimiento y puntualidad de los viajes programados.

#### Modernidad

Poner en marcha tecnologías de punta como en las primeras ciudades del mundo.

#### Seguridad

Desplegar sistemas y procesos que protejan a nuestros clientes.

#### Desarrollo sostenible

Acompañar el desarrollo de las comunidades vecinas.

#### Cultura ciudadana

Transformar trenes y estaciones en espacios de cultura ciudadana.

#### Orgullo del Perú

Primer servicio de transporte del metro con estas características, que busca generar orgullo entre sus clientes.

<sup>5</sup>Los miembros de la Policía Nacional del Perú, del Cuerpo General de Bomberos y niños menores de seis años están exonerados de pagar pasaje.



# VISIÓN

En el 2021 ser reconocidos como el operador de transporte más confiable, moderno y seguro, generador de desarrollo sostenible y cultura ciudadana, orgullo del Perú.



# MISIÓN

Somos una organización con un equipo humano competente y comprometido, dedicado 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.



# 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 usuarios y 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.

# POLÍTICA DE CALIDAD

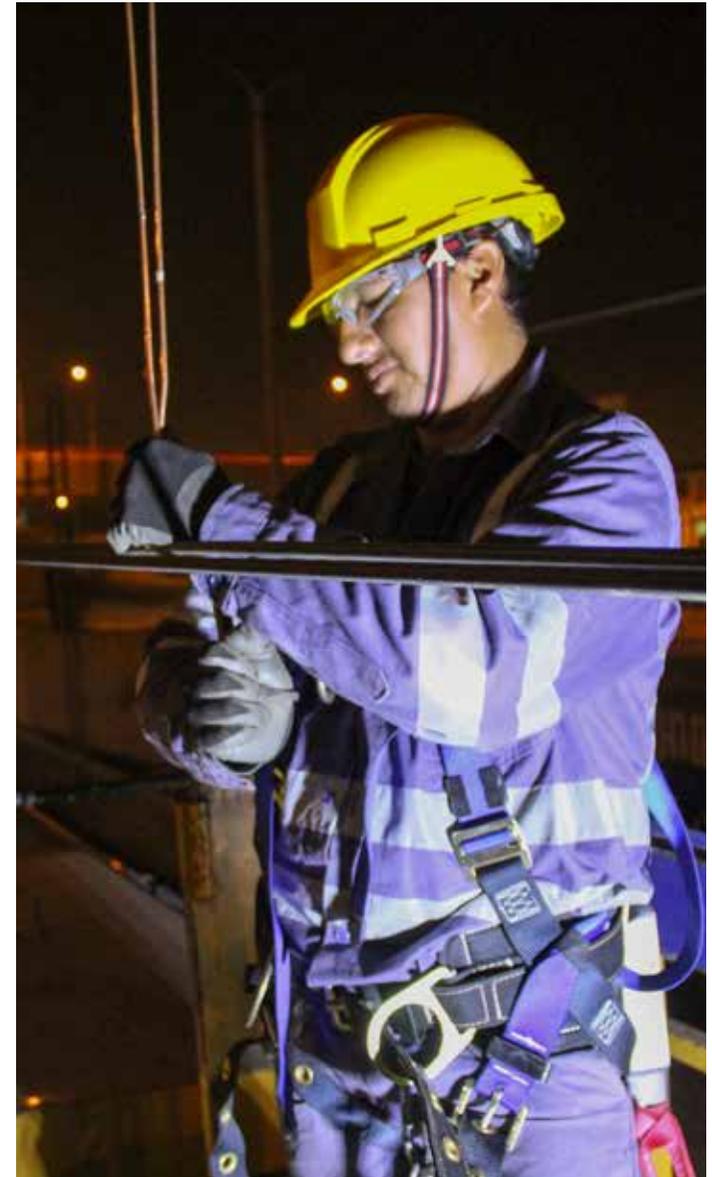
GyM Ferrovías S.A., Concesionario de la Línea 1 del Metro de Lima, basado en su misión, visión y valores corporativos, se compromete a observar el cumplimiento permanente de las siguientes aptitudes distintivas:

1. Asegurar el cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio respetando rigurosamente los compromisos establecidos en:
  - El Reglamento Operativo Interno (ROI),
  - El Plan de Prestación del Servicio,
  - El Plan de Conservación,
  - El Plan de Limpieza,
  - El Plan de Seguridad Operativa y
  - Los requisitos legales, los reglamentos y normas aplicables.
2. Servir amablemente al cliente.
3. Ejecutar con agilidad los procesos e innovar de forma práctica y con eficiencia en costos.
4. Fomentar la labor cooperativa y el desarrollo integral de nuestros colaboradores orientándolos hacia la polifuncionalidad.

Esta política será difundida en GyM Ferrovías S.A., con la finalidad de asegurar la calidad en nuestro servicio, lograr el incremento de la satisfacción de nuestros Clientes y mejorar continuamente nuestra competitividad.



Manuel Wu Rocha  
Gerente General



## 2

## PRINCIPALES HITOS

- 2011** ..... Firma del contrato de concesión entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y GyM Ferrovías, para la conservación, operación y mantenimiento de la LÍNEA 1 del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.
- 2012** ..... Inicio de la operación comercial de LÍNEA 1 del tramo 1 (21 kms y 16 estaciones). Desde Villa el Salvador hasta Grau.
- 2013** ..... Puesta en marcha de la primera flota de trenes Alstom.
- 2014** ..... Puesta en operación comercial del tramo 2 (12 kms y 10 estaciones). Desde Grau hasta Bayóvar en San Juan de Lurigancho.
- 2015** ..... Respuesta exitosa a una gran demanda de clientes que se esperaba tener en el año 2030.
- 2016** ..... Nuevo acuerdo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones que permitirá incrementar la capacidad del servicio mediante la compra de trenes, coches y obras para reducir el intervalo de paso a 3 minutos.
- 2017** ..... Inicio de la ejecución de las obras.

## 2

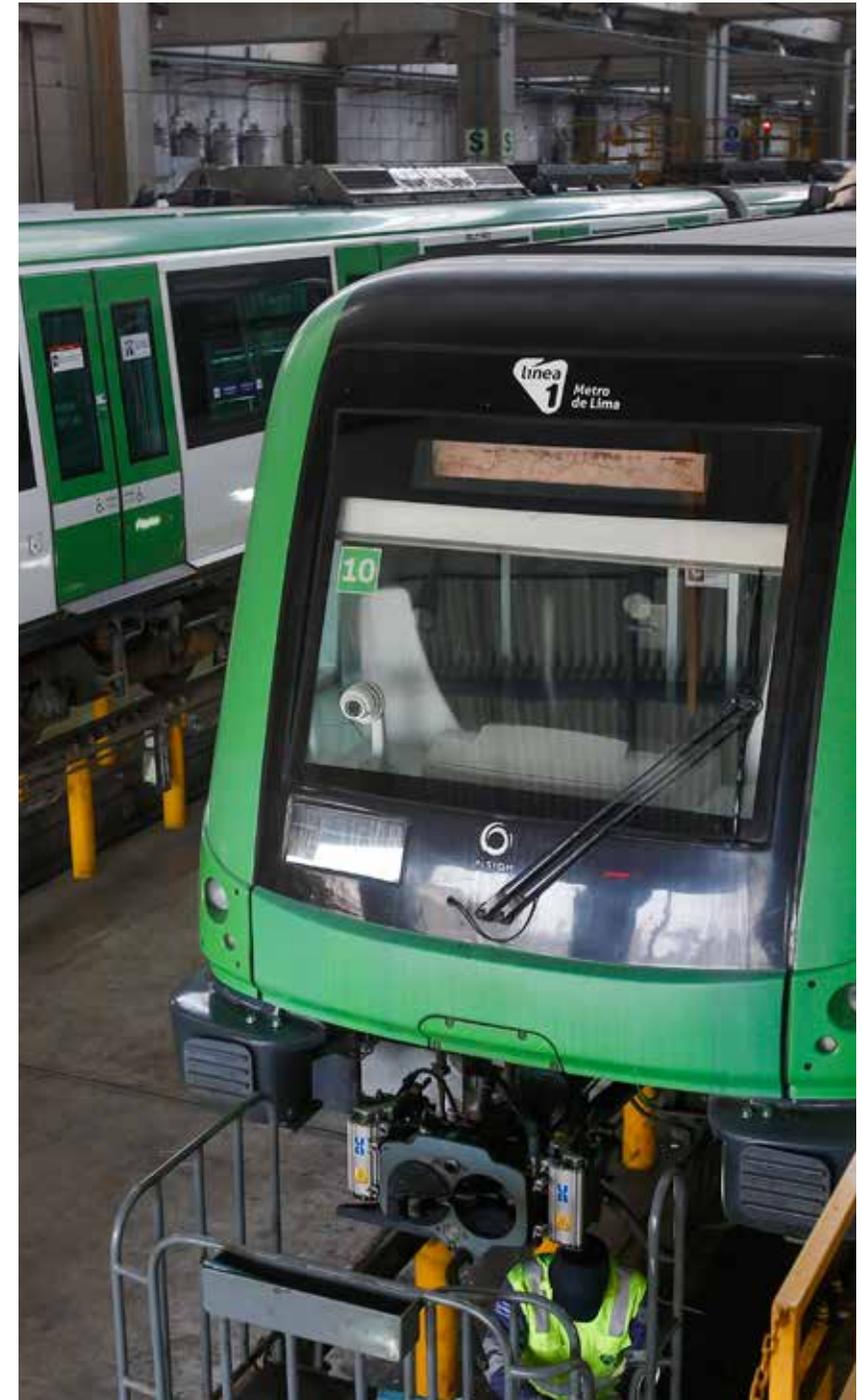
## CONCESIÓN DE LÍNEA 1

## 2.2 Al servicio de Lima

Nuestra operación es un servicio público concesionado por el Estado peruano, por 30 años, mediante una licitación pública a GyM Ferrovías del Grupo Graña y Montero, donde se invirtió US\$ 270 millones de dólares de manera inicial.

La concesión de un servicio público es una forma de alianza público privada para afrontar con éxito problemáticas tan complejas y prioritarias como el transporte masivo, que impactan en indicadores de desarrollo socioeconómico como infraestructuras, conectividad, calidad de vida, entre otros.

El modelo de concesión implica la presencia de un concedente –en este caso, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)<sup>6</sup>-, un concesionario –GyM Ferrovías- y un contrato de concesión que estipula las responsabilidades contractuales. El cumplimiento de los niveles de servicio pactados en dicho contrato es controlado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).



<sup>6</sup>Mediante la Dirección General de Concesiones en Transportes del MTC y la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte.

## 2

## RETOS DEL TRANSPORTE EN LIMA

## 2.3 Por la calidad de vida

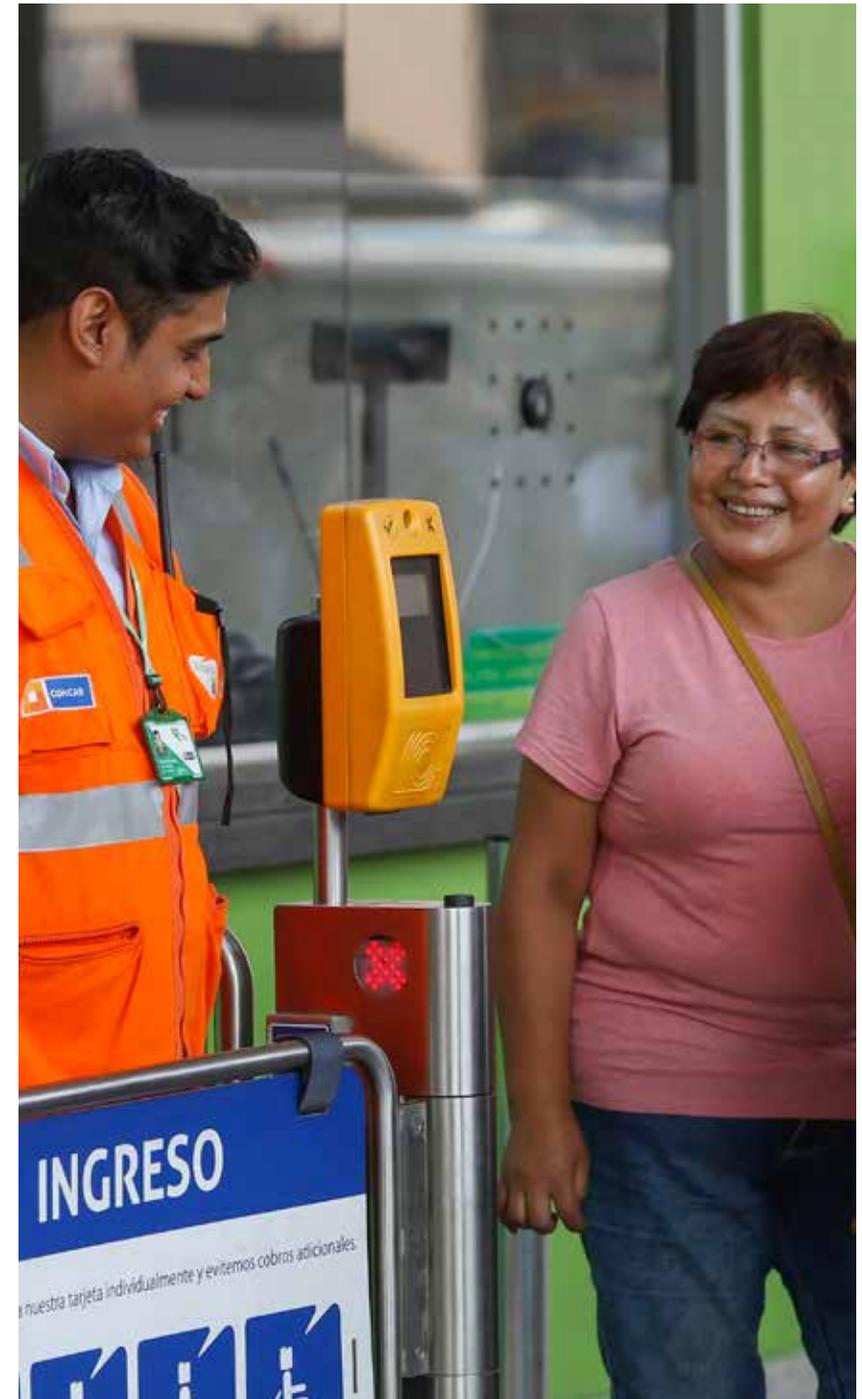
Lima es una de las ciudades con mayores desafíos para la calidad de vida en la región, siendo el transporte público uno de sus problemas más álgidos.

## 2.3.1 Grandes desafíos

De acuerdo a la Encuesta de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao 2017<sup>7</sup>, el transporte público es la forma más común de traslado y el 70% de encuestados se encuentra insatisfecho con él. Según este documento, el transporte público es el segundo problema más importante después de la delincuencia y es uno de los tres riesgos ambientales más urgentes en Lima.

Todo ello sin tomar otras problemáticas que inciden directamente en la movilización de las personas y, por ende, en su calidad de vida, como el constante tráfico vehicular, la ausencia de integración de los sistemas de transporte, la débil planificación urbana y vial, la poca promoción de medios sostenibles de transporte, el impacto ambiental que genera el parque automotor, la falta de educación vial y peatonal, etc.

Tal es la importancia del transporte y de la movilidad que incluso afecta la productividad, sobre todo si una persona –como cerca del 80% de la población limeña– transcorre hasta tres horas al día en buses y “combis” para llegar a su centro laboral o de estudios y a su domicilio.



<sup>7</sup>Fuente: Lima Cómo Vamos.

## 2

## CONCESIÓN DE LÍNEA 1

## 2.3.2 Una solución en favor de la ciudad

En ese marco, modelos de transporte de clientes confiable como LÍNEA 1, que operan bajo el esquema de concesión, son una respuesta eficiente, moderna, segura y ambientalmente responsable al servicio de la ciudad.

En LÍNEA 1, trabajamos para ahorrar tiempo a nuestros clientes y costos a la ciudad: distancias que antes demoraban hasta 3 horas, hoy se hacen en menos de la tercera parte del tiempo.

Como operador privado, y con el talento de los más de 1500 colaboradores, vamos más allá del cumplimiento de los indicadores operacionales que nos exige el Estado y buscamos añadir cada vez mayor valor al servicio.

**Mayor aceptación**

De acuerdo a la Encuesta de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao de Lima cómo vamos, LÍNEA 1 es el transporte público con mayor aceptación cuyos atributos más valorados son rapidez, puntualidad, precio y comodidad.

**Más clientes por tren**

Cada nuevo tren podrá albergar a 1,200 clientes, lo que equivale a trasladarlos en 90 combis.



## 2

## LA COYUNTURA DE LOS AÑOS 2016 Y 2017

## 2.4 Seguiremos creciendo

Los periodos sobre los que reporta este informe de sostenibilidad estuvieron marcados por las acciones concernientes al nuevo acuerdo suscrito con el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, con el fin de ampliar la capacidad de nuestro servicio, con la realización de obras de ampliación y compra de nuevos trenes y coches.

## 2.4.1 Ampliación del servicio

Desde que experimentamos la sobre demanda del servicio en 2015 con la apertura del tramo 2 -al que supimos responder satisfactoriamente sin poner en riesgo el cumplimiento contractual- ya veníamos planificando una solución que evite desbordar al sistema y que, por el contrario, multiplique los beneficios del mismo con la calidad que nos caracteriza.

**Más capacidad**

Gracias al nuevo acuerdo, nuestros trenes contarán con seis coches para transportar 48 mil clientes por hora (la capacidad del Estadio Nacional), 500 mil al día y reducir los tiempos de espera en hora punta de 6 a 3 minutos.



MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES Y LÍNEA 1

# JUNTOS MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA DE MILES DE PERUANOS

COMPRA DE 20 TRENES Y 39 COCHES PERMITIRÁ AUMENTAR LA CAPACIDAD DEL SISTEMA



INVERSIÓN APROX.  
**US\$ 410MM** +IGV



CLIENTES  
TRANSPORTADOS  
(POR DÍA)



TRENES



CAPACIDAD  
DEL TREN



TIEMPO  
DE ESPERA  
EN DÍA LABORABLE (L-V)

Hoy

320 MIL

24  
TRENES

19 DE 5 COCHES  
5 DE 6 COCHES

1,000  
CLIENTES

EQUIVALE A 7 BUSES ARTICULADOS  
DEL METROPOLITANO O 70 COMBIS\*

HORA PUNTA  
6 MIN

RESTO DEL DÍA  
10 MIN

2018 al  
2019

500 MIL  
APROXIMADAMENTE

44  
TRENES

DE 6 COCHES

1,200  
CLIENTES

EQUIVALE A 8 BUSES ARTICULADOS  
DEL METROPOLITANO O 80 COMBIS\*

3 MIN

6 MIN

## OBRAS COMPLEMENTARIAS : CULMINARAN A INICIOS 2019

### 1 REFORZAMIENTO ELÉCTRICO

Mayor confiabilidad del sistema eléctrico para operar toda la nueva flota de trenes.



### 2 AMPLIACIÓN DE ESTACIONES

Las estaciones de mayor afluencia (Villa El Salvador, La Cultura, Gamarra, Miguel Grau, Bayovar) serán modificadas para mejorar la accesibilidad de nuestros clientes y dar mayor fluidez al servicio.



### 3 COCHERAS ADICIONALES EN EL PATIO BAYOVAR

Se construirán más cocheras para el guardado de los nuevos trenes.

### 4 AUMENTO DE 8 ENLACES (CAMBIAVÍAS DOBLES)

Para facilitar la maniobra de trenes en la vía y restablecer el servicio con mayor rapidez en caso de una contingencia.



### 5 CONSTRUCCIÓN DEL SEGUNDO ACCESO AL PATIO DE TRENES EN VILLA EL SALVADOR

Se busca mayor seguridad y confiabilidad en el ingreso y salida de trenes.

LA COYUNTURA DE LOS AÑOS 2016 Y 2017



*En el 2019 transportaremos, en una hora, la misma cantidad de clientes que la capacidad del aforo del Estadio Nacional.*



**FABRICACIÓN DE TRENES**

- Empresa: **ALSTOM**
- Procedencia: Francia
- Lugar de fabricación: España (Barcelona)
- Llegarán al Perú: Vía marítima

## 2

## LA COYUNTURA DE LOS AÑOS 2016 Y 2017

Es así, que en julio de 2016 se firmó un nuevo acuerdo entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y GyM Ferrovías que permitirá:

- Adquirir trenes y coches.
- Mejorar la infraestructura y la capacidad de LÍNEA 1 - Metro de Lima.

Esto implica inversiones de hasta 410 millones de dólares. Se hará posible la adquisición de 20 trenes y 39 coches para acoplar a los trenes existentes y nuevos, ampliando su capacidad. La fabricación, envío al Perú y puesta en operación de esta infraestructura toma entre 18 y 24 meses, con cuyo ingreso, la frecuencia de cada servicio llegará a tres minutos durante las horas pico.

Durante la primera mitad de 2017 se realizaron los estudios de planificación e ingeniería respectivos, y se modificó y detalló la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) y el Estudio de Impacto Ambiental (EIA). En la segunda mitad de ese período, se iniciaron las obras.

### Las obras

- **Reforzamiento eléctrico:** Mayor confiabilidad de sistema eléctrico para operar toda la nueva flota de trenes.
- **Ampliación de estaciones:** Las estaciones de mayor afluencia (Villa El Salvador, La Cultura, Gamarra, Miguel Grau y Bayóvar) están siendo modificadas para mejorar la accesibilidad de nuestros clientes y brindar mayor fluidez al servicio.

- **Cocheras adicionales en el Patio Bayóvar:** Construcción de más cocheras para el guardado de los nuevos trenes que llegarán.
- **Construcción del segundo acceso al Patio de Trenes en Villa el Salvador:** Para mayor confiabilidad en el ingreso y salida de trenes a la operación.
- **Ocho enlaces (cambiovías dobles) más:** Tecnologías que facilitan la maniobra de trenes en la vía y restablecen el servicio con mayor rapidez en caso de una contingencia.

### Avance

Al cierre de 2017, este proyecto de ampliación cuenta con un 34 % de avance.

## LA COYUNTURA DE LOS AÑOS 2016 Y 2017

## 2.4.2 Resultados económicos

Los ingresos económicos de LÍNEA 1 provienen de dos fuentes: la más importante es el pago asignado de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión (PKT: precio por kilómetro recorrido). La menos relevante corresponde a servicios complementarios como la venta de tarjetas, el alquiler de áreas comerciales y publicidad en las estaciones.

## Distribución de ingreso

	2016	2017	Var%
Kilómetro tren recorrido (PKT)	166,090	168,761	2%
Servicios complementarios	6,335	4,249	-33%
Ingreso financiero	42,449	45,977	8%
Ingreso por ampliación de la capacidad	32,166	146,784	356%
<b>Total</b>	<b>247,040</b>	<b>365,771</b>	<b>48%</b>

## Cumplimiento

Cumplimos rigurosamente con derivar al Estado el dinero recaudado por los pasajes.

## Ingresos (en miles de soles)

	2016	2017	Var%
Ventas	247,040	365,771	48%
Utilidad antes de impuestos	34,760	29,028	-16%
Utilidad neta	23,856	19,484	-18%

## Recaudación y afluencia

	2016	2017	Var%
Recaudo (Miles PEN)	157,398	157,521	0.1%
Afluencia (Miles)	107,230	107,530	0.3%

## 2

## SOSTENIBILIDAD EN LÍNEA 1

## 2.5 Operación responsable

## 2.5.1 Modelo de gestión sostenible

LÍNEA 1 tiene como marco de actuación sus valores corporativos:

- **Seriedad:** Hacemos lo que decimos, trabajando con integridad y profesionalismo, alineados con nuestros valores.
- **Calidad:** 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.
- **Cumplimiento:** Respetamos nuestros compromisos en tiempo y niveles de servicios. Siempre actuamos dentro del marco ético y observando la ley en todas nuestras acciones.
- **Eficiencia:** Hacemos más con menos, planificando el adecuado uso de recursos y alcanzando la más alta productividad.
- **Seguridad:** 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.
- **Responsabilidad:** Tomamos decisiones racionales y éticas, observando los procesos establecidos y asumiendo cabalmente las consecuencias de las mismas.

Sin dejar de estar organizados bajo esta directriz, en LÍNEA 1 somos conscientes que nuestro enfoque de sostenibilidad primero debe garantizar el cumplimiento de los indicadores que nos exige el contrato de concesión: disponibilidad, regularidad, limpieza y fraude.



2

SOSTENIBILIDAD EN LÍNEA 1

2.5 Operación responsable

2.5.2 Grupos de interés

Los grupos de interés con los que más nos relacionamos son los clientes, el Estado, nuestros colaboradores, los socios estratégicos y las comunidades vecinas de nuestra operación. Nos vinculamos con ellos de manera frecuente, a través de mecanismos institucionalizados –por ejemplo, con los representantes del Estado- y no institucionalizados como con las comunidades vecinas.

Clientes	Estado	Colaboradores	Socios Estratégicos	Comunidades Vecinas
Ciudadanos que usan la infraestructura de LÍNEA 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Transporte y Comunicaciones (Dirección General de Concesiones en Transportes y la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte)</li> <li>- OSITRAN</li> <li>- Reguladores no sectoriales del Estado: SUNAT, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</li> </ul>	Gerentes, empleados y personal operativo que trabaja en LÍNEA 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CONCAR</li> <li>- SELALIMA</li> <li>- BOXER</li> <li>- ALSTOM</li> <li>- EULEN</li> <li>- PROSEGUR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Municipalidades o gobiernos locales.</li> <li>- Juntas Vecinales.</li> <li>- Organizaciones de base.</li> </ul>

2

SOSTENIBILIDAD EN LÍNEA 1

Expectativas de los grupos de interés

La elaboración del presente informe incluyó la implementación de un proceso de materialidad, que definió los temas que aborda este documento, conforme a los estándares que exige el Global Reporting Initiative-GRI<sup>8</sup>.

Grupos de interés	Espectativas
<p><b>Clientes</b></p> <p><b>Estado (incluidos expertos del sector)</b></p> <p><b>Comunidades vecinas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto socioeconómico.</li> <li>• Calidad y eficiencia del servicio.</li> <li>• Información a usuario.</li> <li>• Servicios conexos.</li> <li>• Ornato dentro y fuera de las estaciones.</li> <li>• Respeto a los demás (ciudadanía).</li> <li>• Accesibilidad y servicio preferencial.</li> <li>• Modelo de transporte eficaz.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Proyección social .</li> </ul>

<sup>8</sup>Los informes precedentes siguieron las directrices de la versión anterior de la Global Reporting Initiative, la GRI G4.

2

SOSTENIBILIDAD EN LÍNEA 1

2.5.3 Información de sostenibilidad

Este es nuestro tercer informe de sostenibilidad conforme a los estándares de la GRI, que transparenta los impactos económicos, sociales, ambientales y organizacionales de nuestra empresa en base a contenidos GRI e indicadores propios. Cabe precisar que la elaboración de este informe tomó en cuenta los principios de exhaustividad, materialidad, contexto de sostenibilidad e inclusión de los grupos de interés de la GRI.

Cómo se hizo este informe



## Metodología



2

SOSTENIBILIDAD EN LÍNEA 1

Temas abordados en este informe (temas materiales<sup>9</sup>):

Criterios Internos

Criterios Externos

Calidad de servicio	<b>Cobertura Interna</b>
Inclusión	<b>Cobertura Interna</b>
Cultura Metro	<b>Cobertura Interna</b>
Desarrollo del entorno	<b>Cobertura Interna</b>
Reducción de emisiones	<b>Cobertura Interna</b>
Gerenciamiento	<b>Cobertura Interna</b>
Regulación y supervisión	<b>Cobertura Interna</b>

<b>Cobertura Externa</b>	LÍNEA 1 como sistema de transporte masivo formal
<b>Cobertura Externa</b>	Conectividad

La cobertura hace referencia al ámbito donde se produce el tema material. Es interno cuando el impacto del tema atañe solo al interior de la organización, mientras es externo cuando el impacto trasciende a la empresa.

<sup>9</sup>La materialidad es el resultado de la intersección de los impactos percibidos y las expectativas de los grupos de interés de Línea 1 y los definidos por la propia empresa.



línea

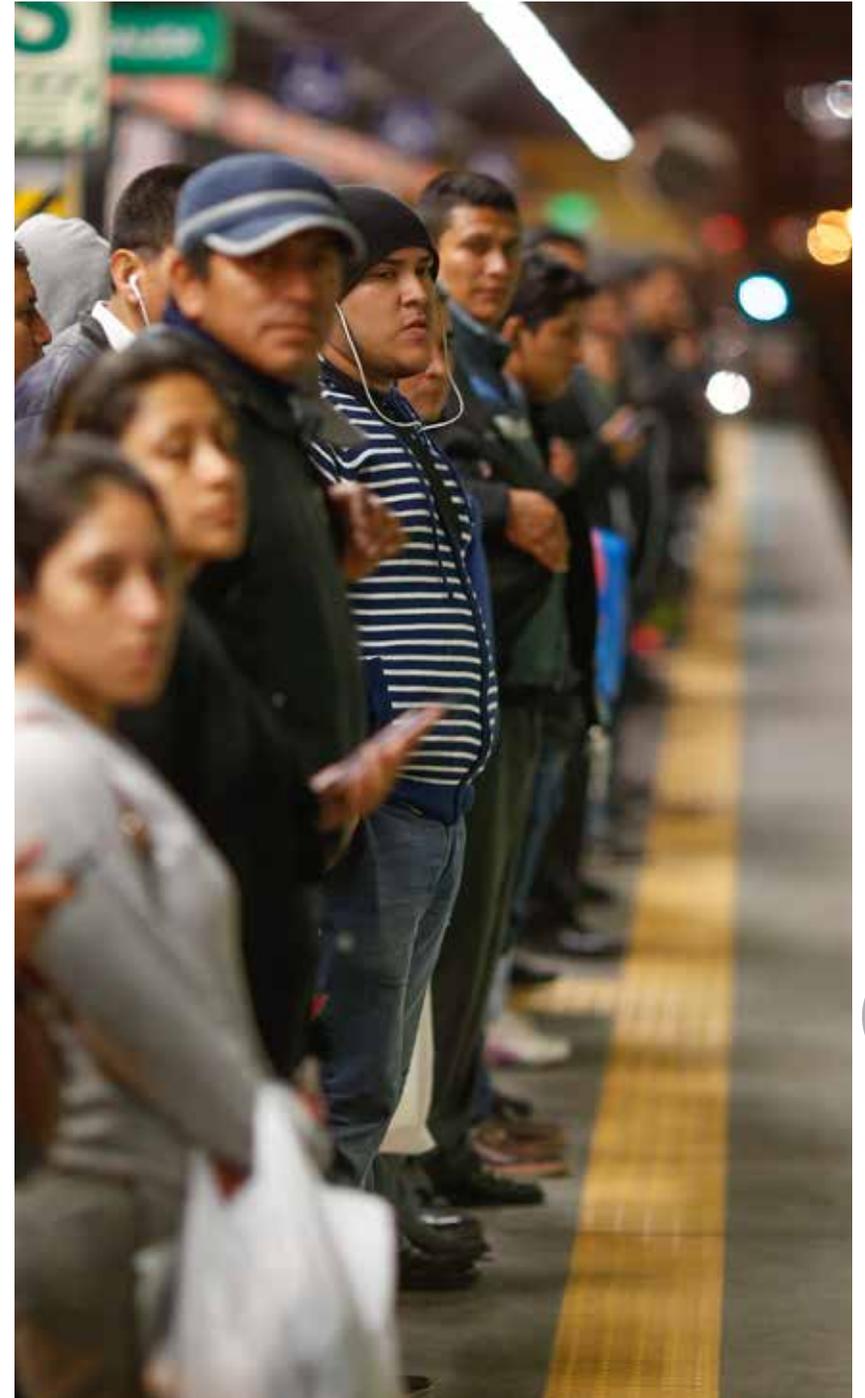
1

Metro  
de Lima

3

## MÁXIMO CUMPLIMIENTO

Superamos los niveles de desempeño esperado: nuestra disponibilidad (cumplimiento de viajes programados) es 99.9% y la regularidad de nuestros trenes (puntualidad) está muy cerca al 97%, durante el 2016.



## 3

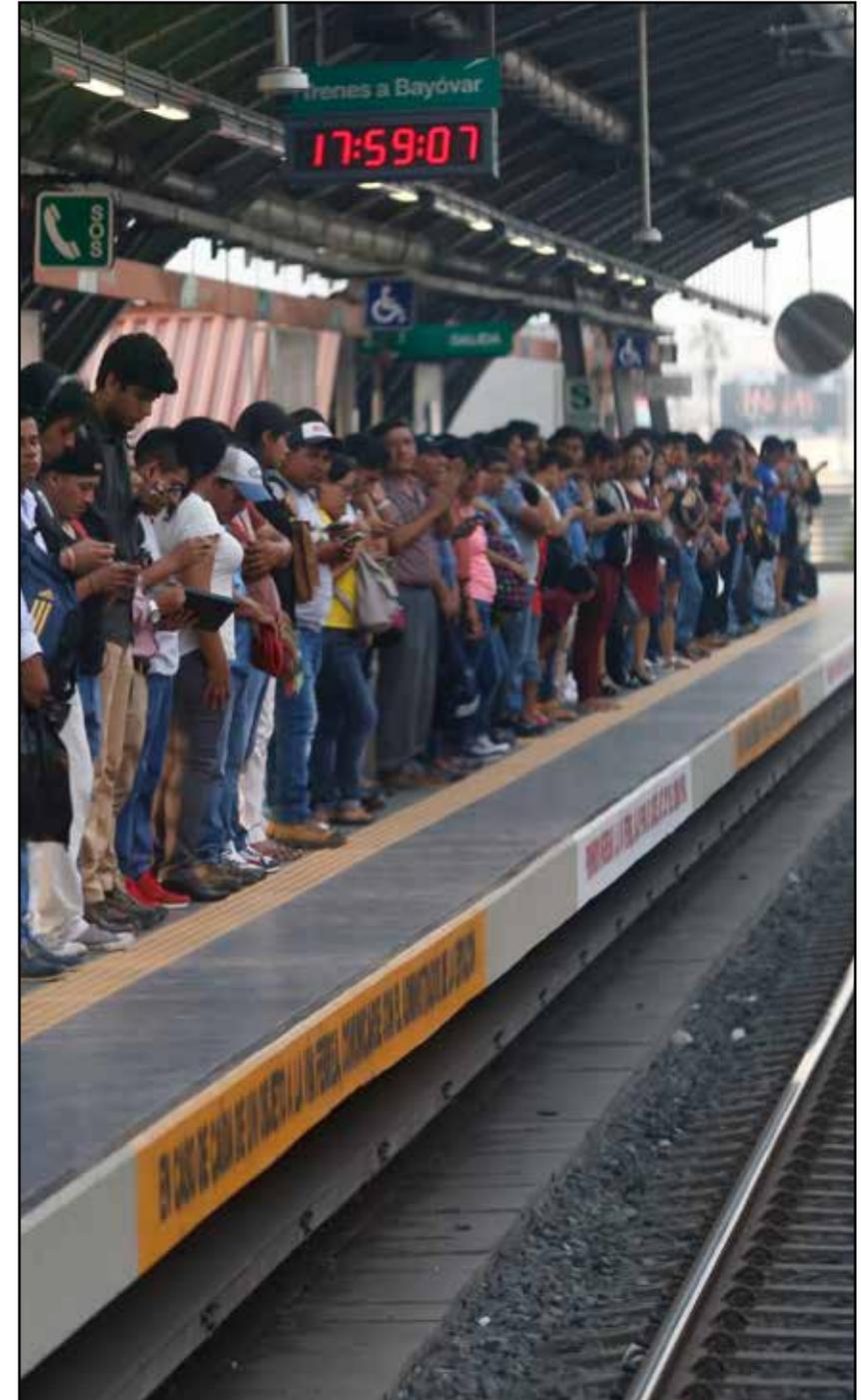
## CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

## 3.1 Más allá de lo exigido

El cumplimiento del Contrato de Concesión es el primer peldaño para medir nuestra excelencia operacional. Este contempla los siguientes estándares o indicadores obligatorios:

- **Disponibilidad:** Es el cumplimiento de los viajes programados.
- **Regularidad:** Se refiere a la puntualidad de los trenes de acuerdo a los horarios programados.
- **Limpieza:** Tanto de los trenes como de las estaciones.
- **Fraude:** Alude al índice de viajes no pagados (cuando los usuarios eluden los mecanismos de pago).

A pesar que durante 2016 y 2017 estuvimos avocados en sacar adelante el proyecto de ampliación de la capacidad de LÍNEA 1, no descuidamos las metas que nos exigen las obligaciones contractuales.



3

CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

Desempeño de los indicadores contractuales:

Obligación contractual	Nivel de cumplimiento mínimo exigido por el contrato de concesión	% real obtenido en 2016		% real obtenido en 2017	
Disponibilidad	95%	99,95%		99,97%	
Regularidad	85%	97,75%		97,27%	
Limpieza	75%	94,93% En Estaciones	95,02% En Trenes	93,69% En Estaciones	93,97% En Trenes
Fraude	8%	0.2%		0.2%	

3

DATOS DE LA OPERACIÓN

3.2 Respuesta exitosa ante mayor demanda

Si bien nuestra base de cumplimiento es lo exigido por el contrato de concesión, contamos con distintos planes para responder a la creciente demanda, de acuerdo a estándares de servicio, calidad, óptimo mantenimiento, prevención de riesgos, cumplimiento normativo, etc.

**ISO 9001: 2015**

Contamos con esta certificación cuyo alcance es la operación y conservación de la infraestructura ferroviaria y material rodante del sistema eléctrico de LÍNEA 1.

	2016	2017
Nº de trenes operativos	24	24
Nº de viajes realizados	88,179	88,068
Km recorridos	2,920,230	2,916,507
Nº de clientes por día	320,223	322,357
Nº de clientes anual	107,230,143	107,530,188
Multas significativas por incumplir normativa acerca del suministro del servicio	0	0

## 3

## PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

## 3.3 Operación libre de accidentes

Garantizar la seguridad de nuestros clientes en nuestras estaciones y trenes es una labor clave de nuestro día a día. Para ello nos basamos en dos estrategias: el despliegue de planes de contingencia y la promoción de buenas prácticas de seguridad entre nuestros clientes.

Contamos con un área especializada en prevención de riesgos que identifica, monitorea y lidera la acción ante situaciones que pongan en riesgo la seguridad en nuestra operación: instalaciones, estaciones, trenes y vías.

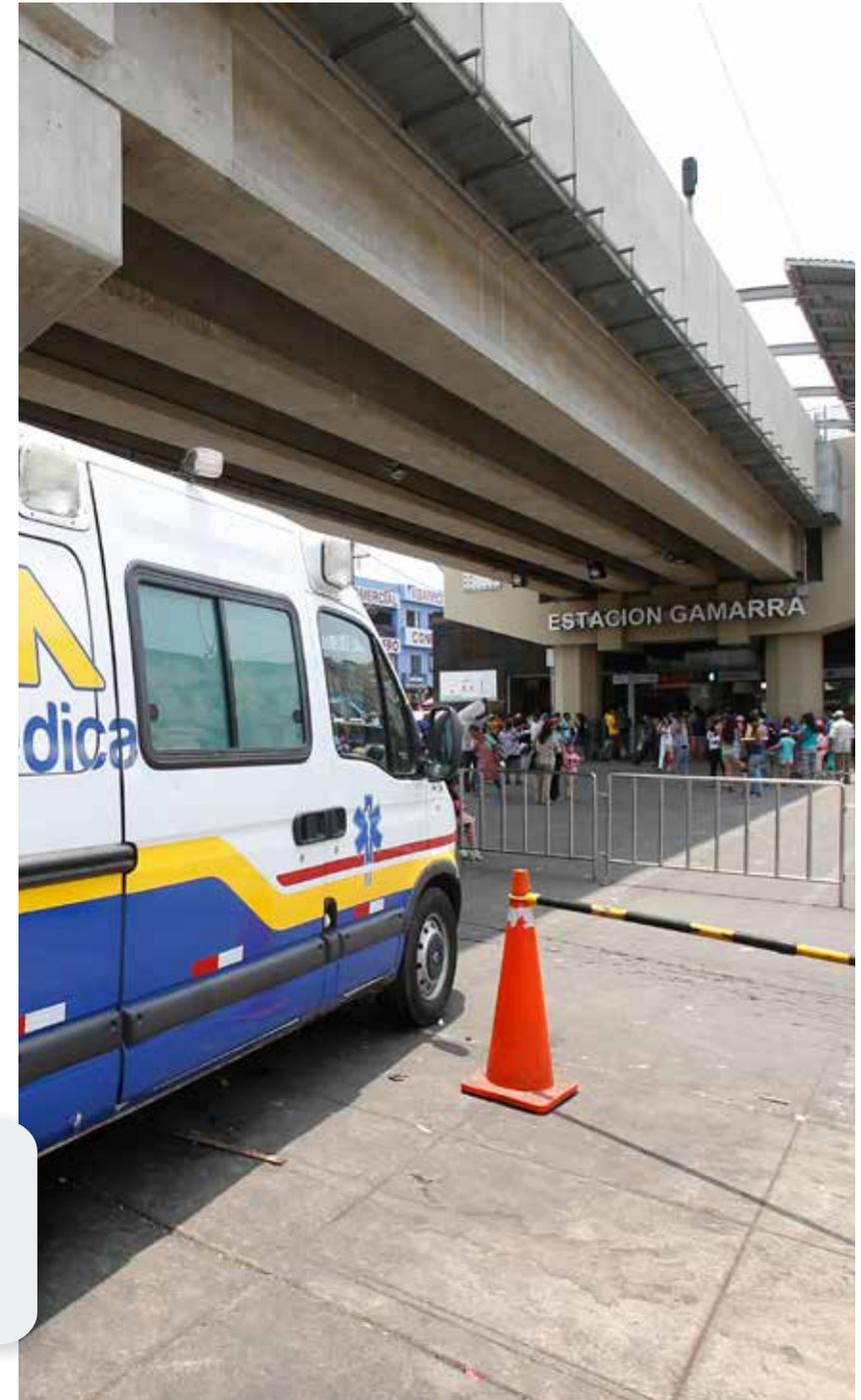
## 3.3.1 Accidentabilidad y prevención de riesgos

Más de 300 mil personas al día se movilizan en nuestros trenes y transitan por nuestras estaciones, 70 mil de ellas entran en contacto por primera vez con nuestro sistema. Los riesgos más frecuentes que se suscitan son:

- Desmayos.
- Impacto físico de clientes con la infraestructura.
- Caídas en escaleras o andenes.
- Ingresos a la vía férrea.


**Plan y protocolos**

Tenemos un plan de contingencia que se renueva anualmente, que define 36 tipos de situaciones riesgosas. Cada una de ellas cuenta con un protocolo que estamos capacitados para implementar.



## 3

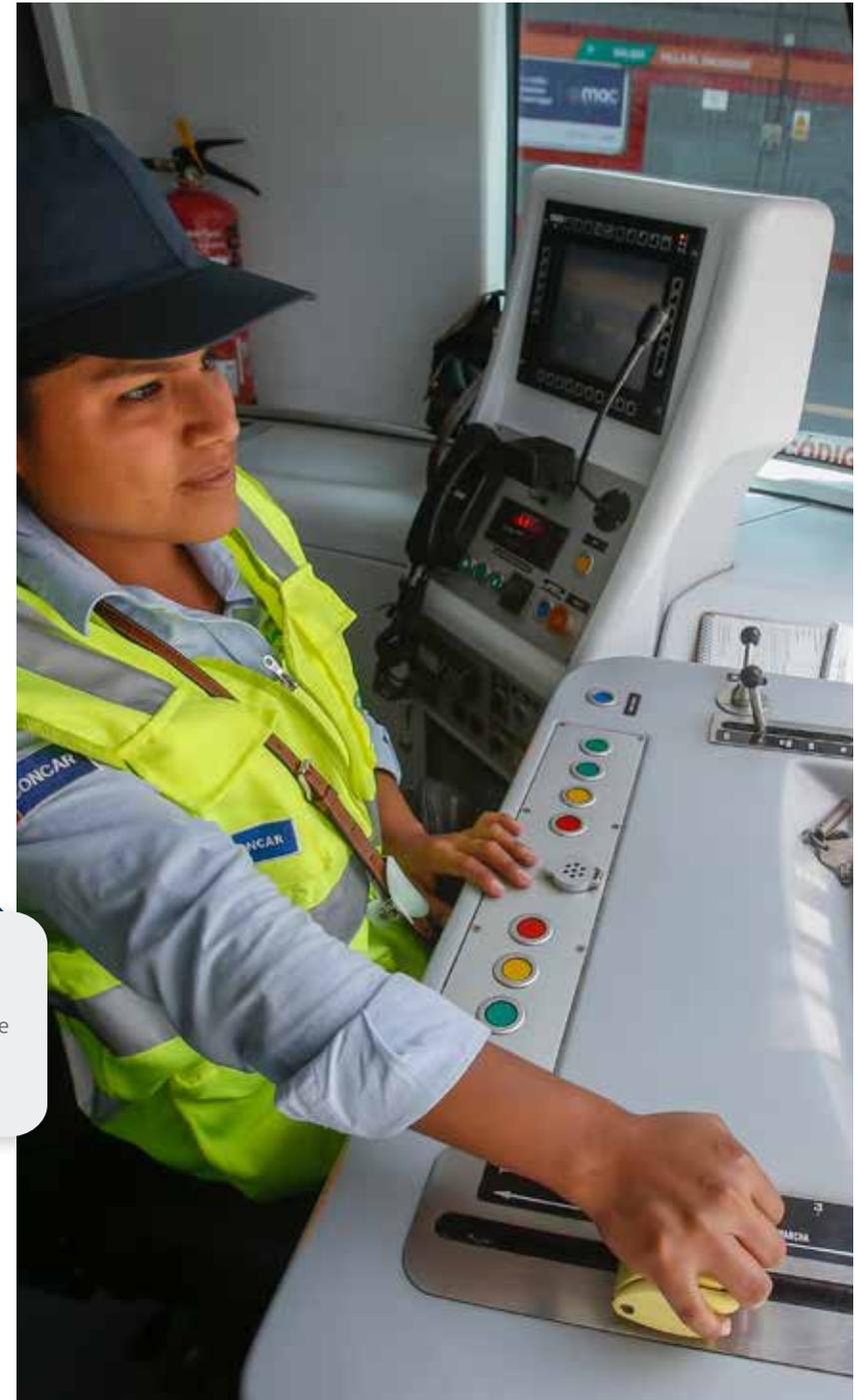
## PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

Nuestro plan de contingencia nos permite implementar las siguientes acciones:

- Capacitación de nuestro personal.
- Adecuada señalización en nuestras estaciones.
- Implementación de gabinetes de emergencia para mejorar la atención a contingencias.
- Consolidación de nuestro sistema de gestión basado en normas internacionales.

**Mejoras**

Optimizamos nuestro tiempo de respuesta de inicio de la atención y el del arribo del servicio de ambulancia.



3

PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

En el año 2017 aumentó la tasa de accidentes debido al incremento de la afluencia. Al momento de ingresar al tren los clientes se detienen en las puertas, obstaculizando el acceso, en muchas ocasiones bloqueando el cierre automático con sus brazos.

Indicadores de prevención de accidentes en estaciones y trenes:

		2016	2017
Tasa de accidentabilidad por millón de clientes		2.6	3.57
		Nivel de satisfacción	
Percepción del cliente sobre el tema de seguridad en estaciones y trenes <sup>1</sup>	Las señalizaciones de seguridad para prevenir accidentes dentro de las estaciones.	96%	97%
	Seguridad ante robo en las estaciones.	90%	94%
	Las señalizaciones de orientación y seguridad para prevenir accidentes dentro de los trenes.	97%	94%
	La seguridad ante robos y delitos dentro de los trenes.	90%	91%

<sup>1</sup>Resultados extraídos de la encuesta de satisfacción del cliente.

## 3

# MÁXIMO CUMPLIMIENTO

## PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

### 3.3.2 Capacitación frente a emergencias

Formamos continuamente a nuestro personal en las siguientes prácticas para salvaguardar la seguridad de nuestros clientes:

- Simulacro de sismo (incluido simulacro nocturno) en estaciones.
- Simulacro de atención de usuario en andén de estación.
- Simulacro de ingreso de animal a la vía.
- Simulacro de usuario caído a la vía férrea.
- Simulacro de socorro a personas con lesiones graves por haber caído a la vía.
- Simulacro de atención de cliente accidentado.
- Simulacro de socorro a persona arrollada.
- Simulacro de descarrilamiento.
- Simulacro de evacuación de tren detenido en la vía.
- Simulacro de usuario fallecido en estación.
- Simulacro de objeto extraño en estación.
- Práctica de evacuación de clientes.
- Práctica de equipos de emergencia.
- Uso de extintores de incendio.



### Alta frecuencia

Realizamos simulacros cada 22 días, aproximadamente.



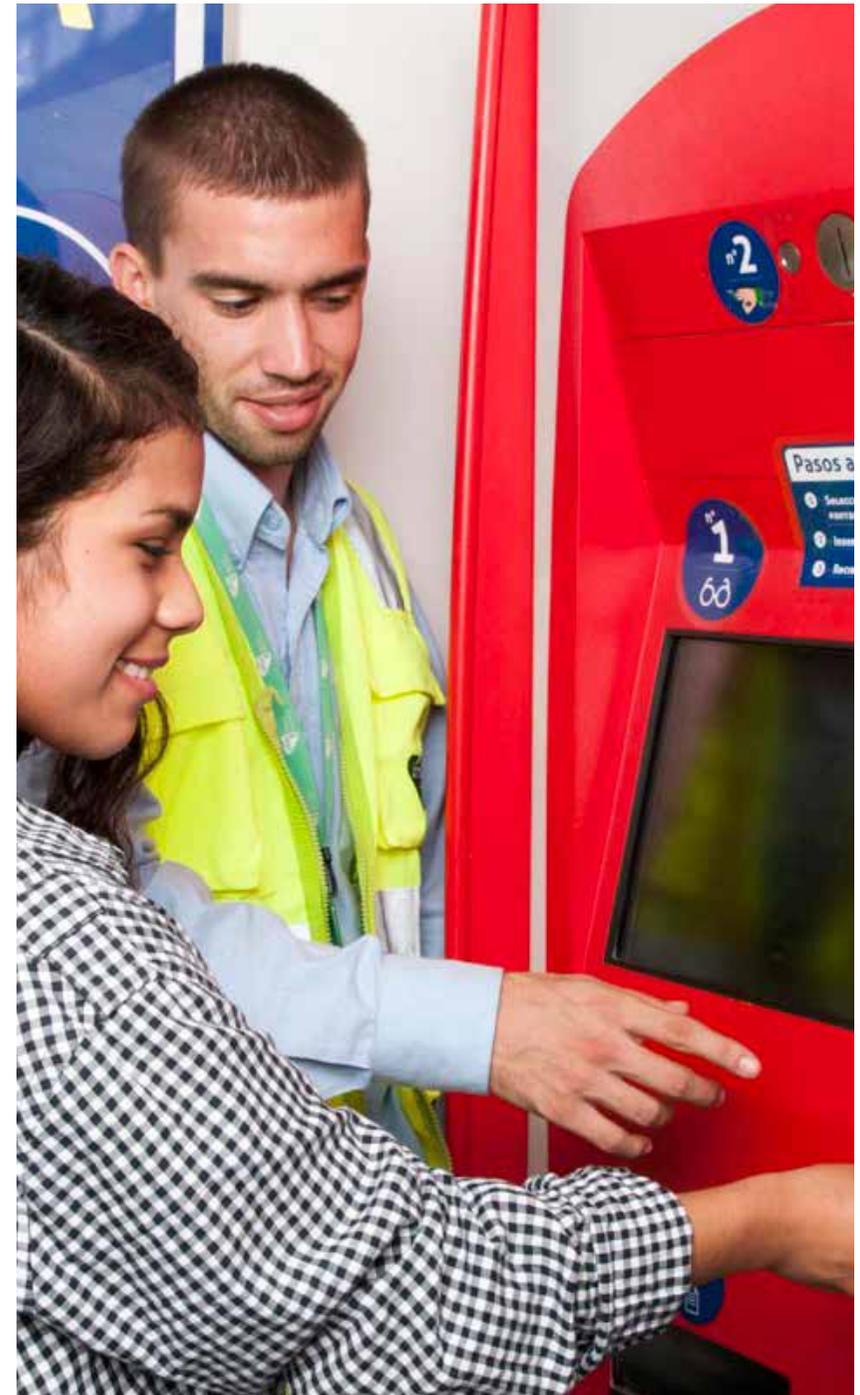
Línea  
1

Metro  
de Lima

## 4

## EL CLIENTE, NUESTRO FOCO

Hemos sabido mantener nuestros niveles de satisfacción del cliente en momentos desafiantes, como el incremento de la afluencia o la ejecución de obras para ampliación de los servicios debido al acuerdo suscrito en 2016 con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.



## 4

## ESTÁNDAR DE SERVICIO

## 4.1 El centro de nuestra estrategia

Nuestros clientes son el corazón de nuestra estrategia y los destinatarios directos del despliegue de nuestra calidad de servicio. Dicho esfuerzo está focalizado en mantener altos niveles de satisfacción, incluso en contextos retadores como el incremento de la afluencia o como la ampliación de los servicios, hechos que caracterizaron el período que estamos reportando.

El 2016 significó el cierre exitoso del plan de gestión y ordenamiento de la demanda (Plan Ola Verde) implementado desde el 2015, para dosificar el ingreso de clientes a estaciones. En el mismo año, lanzamos la campaña de cultura ciudadana dirigida a clientes, "Lima y sus patas", con la que buscamos educar en el uso de nuestro servicio; y, por la conservación de nuestros estándares de atención, aún con el inicio de las obras de ampliación de la capacidad del servicio.


**Cada vez más clientes**

Los 107,530,188 clientes transportados en el año 2017 representan un crecimiento sostenido del 0,28% en comparación con 2016. Estas cifras nos proporcionan una dimensión de la importancia de nuestro servicio y, a la vez, nos impulsa a mejorarlo para consolidarnos como el nuevo concepto de transporte en Lima.



4

CANALES INFORMATIVOS

4.2 Escuchamos y comunicamos

El uso de nuestro servicio e infraestructura requiere no solo de sistemas eficientes, sino también de conductas predecibles y seguras. Una forma de garantizar ello es mantener canales informativos para comunicarnos permanentemente con nuestros clientes y orientarlos acerca de sus dudas y consultas sobre el uso del sistema, de nuestros procesos, así como todas las inquietudes que pudiera tener.

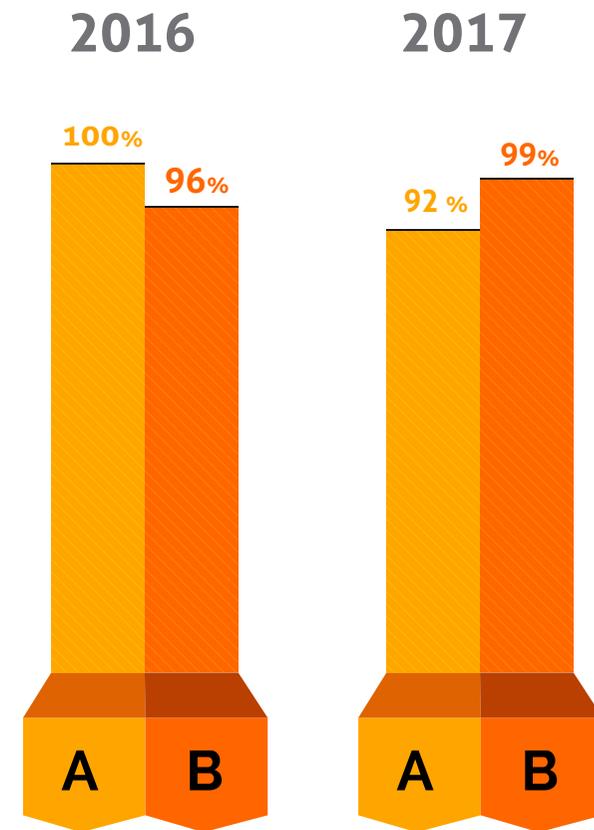
Nuestros canales informativos son:

- La oficina de atención al cliente (ubicada en la estación Cabitos en el óvalo Higuiereta del distrito de Surco).
- Nuestros agentes u orientadores de cada estación.
- Medios electrónicos como nuestra página web, el correo electrónico, la aplicación móvil y nuestras redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube).

Asimismo, contamos con un procedimiento de atención al cliente que detalla todo el proceder de una atención adecuada.

Indicadores de canales de atención

- A** Satisfacción con central telefónica.
- B** Utilidad de información de la página web.



4

CANALES DE RECLAMOS

4.3 Respondemos y actuamos

La recepción e implementación de soluciones a las quejas, reclamos o sugerencias de nuestros clientes nos permite mejorar constantemente. Encontramos, en estos mecanismos, una excelente oportunidad para la paulatina apropiación del servicio por parte de nuestros clientes y una genuina preocupación porque este sea cada vez más eficiente y seguro.

Las vías para atenderlos y brindarles una respuesta son la página web, el centro de atención telefónica, el libro de reclamaciones, la oficina de atención al cliente y los propios agentes u orientadores de cada estación.

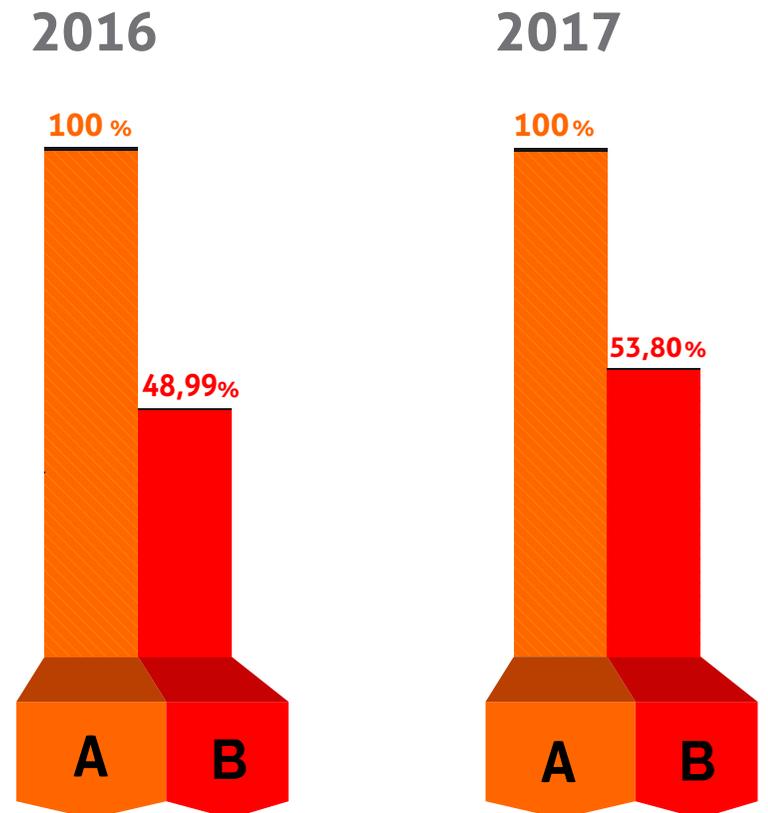
Una vez registrada la queja o reclamo del cliente, nuestro compromiso es la atención inmediata, en cumplimiento estricto de los lineamientos de Ositrán: 15 días hábiles para brindarles una solución.

Número de reclamos recibidos



Indicadores de quejas y reclamos

- A** % de reclamos atendidos dentro del plazo previsto
- B** % reclamos por canales no presenciales (web o centro de atención telefónica)



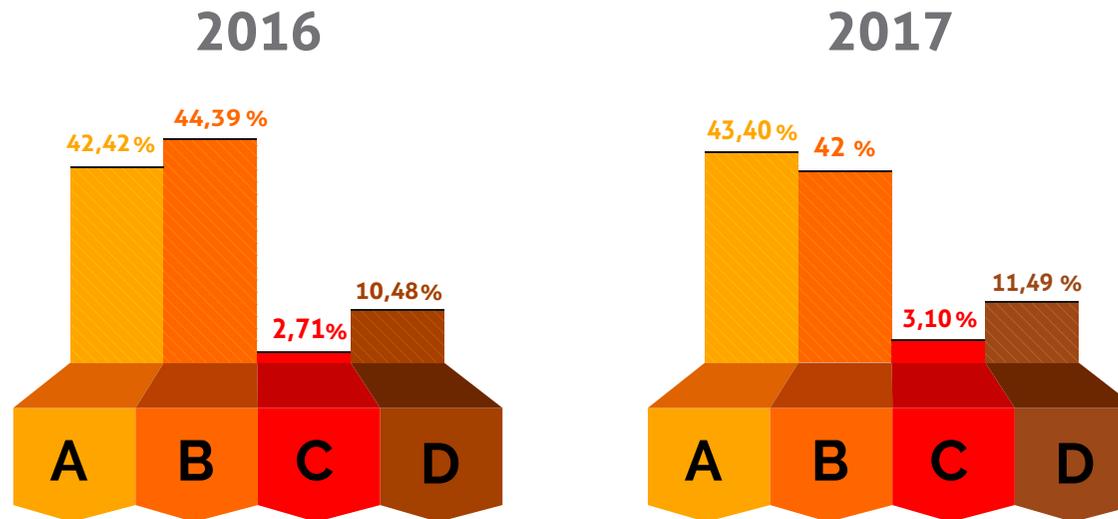
4

ESTÁNDAR DE SERVICIO

En LÍNEA 1 hemos podido identificar los casos de reclamos más usuales de los años 2016 y 2017. Como muestra la tabla, existen tres tipos de casos recurrentes, los que han generado planes de acción para darle sostenibilidad a las respuestas proporcionadas.

- A** Procesos de venta o recarga de tarjetas.
- B** Interacción con el personal de LÍNEA 1, información o solicitudes de servicio de atención al cliente, atenciones en tópico.
- C** Ascensores, salvaescaleras, escaleras eléctricas, servicios higiénicos, etc.
- D** Otros.

Tipología de reclamos



## 4

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## 4.4 Nos refieren y recomiendan

Cada semestre realizamos mediciones para conocer el alcance de nuestros esfuerzos y mejorar nuestro servicio. Según los últimos resultados, en 2016 obtuvimos un 87% de satisfacción; y en 2017, un 90%. Además, al cierre del 2017, el 96% de nuestros clientes declararon que recomendarían nuestro servicio de transporte.

Es importante reconocer los diferentes valores que reconocen nuestros clientes en nuestro sistema de transporte:

- Una operación rápida, puntual y segura.
- Precios adecuados.
- Comodidad en la unidad.
- Seguridad de las unidades.

Además, dividir la experiencia de uso del servicio en tres etapas (antes, durante y después) nos ha permitido trabajar de manera más específica en puntos clave para entender más a fondo las necesidades de nuestros clientes.

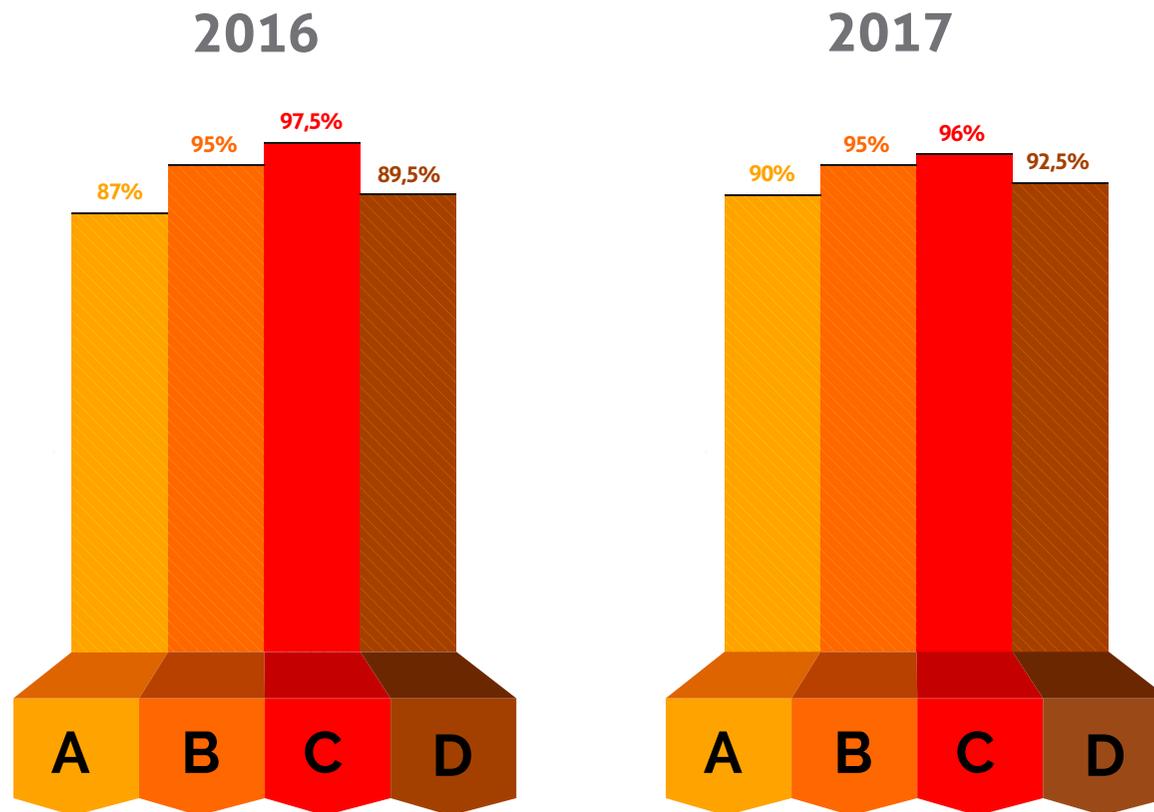


4

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- A** Satisfacción del cliente.
- B** Comodidad de viaje en el tren.
- C** Clientes que recomiendan nuestro servicio.
- D** Proceso de salida de las estaciones.

Tipología de reclamos



4

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Necesidades del cliente en cada fase del servicio



## 4

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## 4.5 Clientes y ciudadanos

Las buenas prácticas ciudadanas son clave en el sistema de LÍNEA 1. Estas prácticas se manifiestan, por ejemplo, cuando un cliente respeta el orden de las colas a la hora de hacer las recargas de las tarjetas, cuando cede el asiento a quienes lo requieren y cuando respeta las señaléticas de cada estación. En suma, cuando cumple con las “Conductas Meta de LÍNEA 1”.

Estamos convencidos que dichas prácticas ciudadanas suman a la experiencia del cliente y facilitan, en gran medida nuestro que hacer. Por ello, desde que iniciamos nuestras operaciones hemos ido fortaleciendo la promoción de nuevas y mejores conductas.

En 2016, lanzamos la campaña “Lima y sus patas”, un proyecto de promoción de conductas adecuadas para el correcto uso de nuestro servicio, de acuerdo al entendimiento de los diferentes perfiles de clientes de nuestra operación.



### Clima seguro

Es importante destacar que coordinamos con diferentes instituciones del Estado (Policía Nacional del Perú y las comisarias aledañas a nuestras zonas de influencia) en la implementación de operativos, con el fin de contribuir con un clima de seguridad en las zonas aledañas a las estaciones.

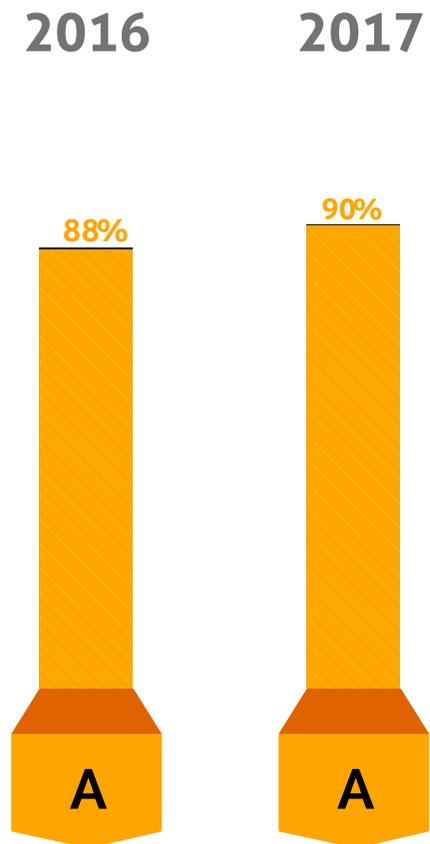
## 4

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En base a dichos perfiles, "Lima y sus patas" se basa en siete personajes infantiles quienes impulsan los siguientes mensajes educativos relacionados con nuestro servicio:

- "Espera el tren detrás de la línea amarilla".
- "Permite salir antes de entrar al tren".
- "Mantén limpia las instalaciones".
- "Recarga con anticipación tu tarjeta y por varios viajes".
- "Respetar la atención preferencial".
- "Cede asiento a los preferenciales".
- "Deja libre el ascensor para uso exclusivo preferencial".

**A** Satisfacción del cliente.

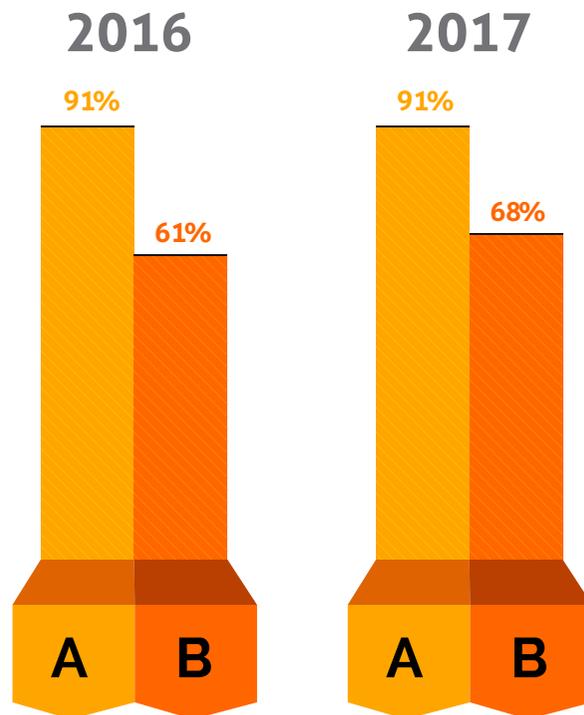


4

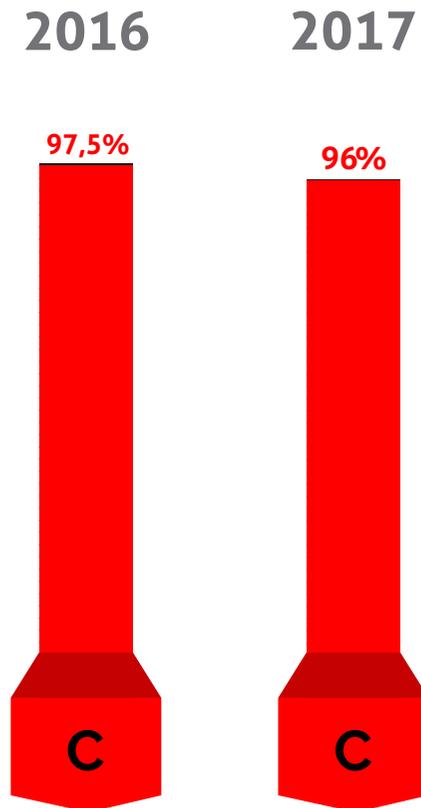
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Percepción sobre la promoción de ciudadanía por parte de LÍNEA 1

- A** % clientes que consideran que la L1 promueve ciudadanía.
- B** % colaboradores provenientes de zonas de influencia.



Cientes que recomiendan nuestro servicio



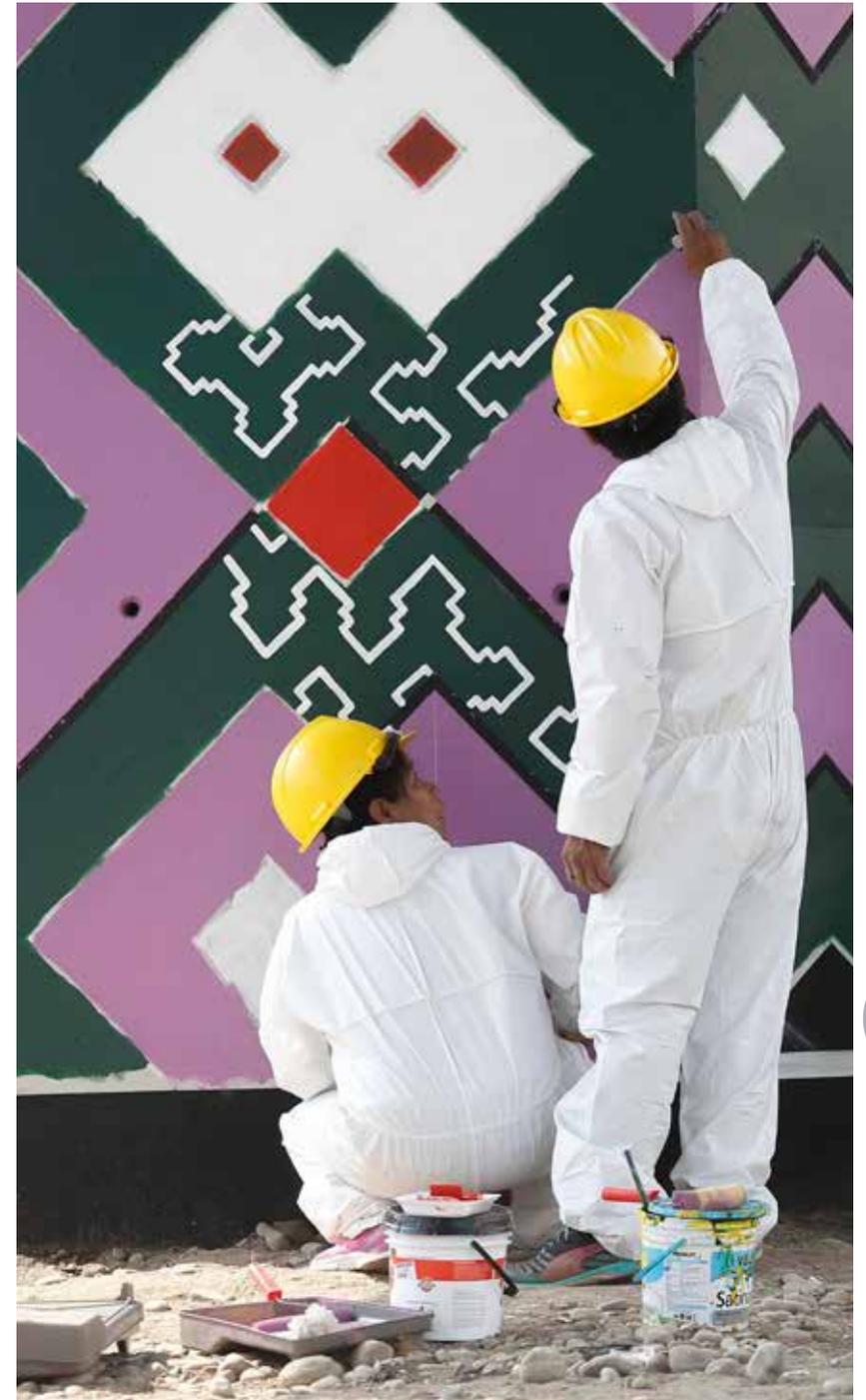


Línea  
1

Metro  
de Lima

## 5 COMPARTIR CON LA COMUNIDAD

Somos un socio del progreso de las comunidades vecinas a nuestra operación. En los años 2016 y 2017 invertimos en programas, campañas y actividades que nos acercaron a nuestros aliados.



## 5

## ESTRATEGIA DE GESTIÓN SOCIAL

## 5.1 Aliados sociales

El impacto de nuestra operación se circunscribe a un ámbito mayor al de las 26 estaciones de LÍNEA 1 y alcanza a las comunidades que conforman nuestra área de influencia aledaña. En base al relacionamiento con más de 150 juntas vecinales y el diálogo con las autoridades e instituciones, estamos comprometidos con la agenda de desarrollo de cada zona.

Este lazo se estrechó aún más durante el período reportado –sobre todo en 2017- pues hemos implementado una exhaustiva campaña de relacionamiento. En 2017, iniciamos una reflexión acerca de nuestro modelo de gestión social, pues estamos convencidos que un modelo de acción sostenible es aquel que nos sitúa ante las comunidades como un actor que participa de su desarrollo. Este enfoque se aleja de la visión filantrópica y paternalista, que para nosotros carece de una visión de futuro.

Esta reflexión ha servido para tener nuestras metas más claras y alcanzar la tan ansiada legitimidad social de nuestra comunidad.

## Indicadores de gestión social

	2016	2017
Número de beneficiarios	108,662	38,146
N° de alianzas con instituciones	16	17
N° actividades realizadas	318	150
Inversión en programas sociales (S/)	1,129,536	236,968
Monto de aportes de terceros (S/)	561,644,73	557,312,08

## 5

## DIÁLOGO

## 5.2 Información, transparencia y sensibilización

Mantenemos reuniones frecuentes y transparentes con instituciones y líderes vecinales, como la base de una metodología de diálogo al servicio de la solución de problemáticas comunes.

En el año 2016, con la firma del acuerdo con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para ampliar la capacidad de nuestra operación, pudimos desarrollar un plan informativo para juntas vecinales, empresas de vehículos colectivos, mototaxistas, comerciantes ambulantes, etc., sobre lo concerniente a las mejoras futuras de nuestro servicio, sus impactos, oportunidades y plazos estimados.

De otro lado, hemos continuado con nuestras charlas informativas para sensibilizar acerca del buen uso de nuestros servicios. En 2016 hemos desarrollado capacitaciones sobre el cuidado de áreas verdes y programa de vinculación laboral dirigido a jóvenes estudiantes de diversas carreras; mientras en 2017 destacamos nuestro trabajo informativo y coordinado con los profesores de colegios de nuestras zonas de influencia, esto como parte de la estrategia de sostenibilidad del buen uso de nuestro servicio.

**2017**

**29** charlas o reuniones informativas sobre las obras.

**666** vecinos han recibido charlas o reuniones informativas sobre los cambios que acarrea la firma del acuerdo con el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.



5

RECUPERACIÓN DE ÁREAS PÚBLICAS

5.3 Mejores espacios para clientes y ciudadanos

Nuestras estaciones y alrededores se han ido consolidando como puntos comerciales y de referencia, es decir, se han convertido en espacios públicos con alto potencial para la ciudadanía. Además, son espacios que reciben alto impacto de nuestra operación y pueden constituirse en zonas de riesgo. En LÍNEA 1 los hemos venido identificando y priorizando.

Trabajamos en la recuperación de espacios públicos en coordinación con municipalidades, empresas de la zona y otras instituciones. Este proceso implica mejoras que aportan a la calidad de vida de los vecinos y mitigue los riesgos que se puedan generar para nuestra operación.

En 2016 se contó con la mejora de espacios públicos ubicados en Nicolás Arriola (La Victoria), Gamarra (La Victoria). Parque Industrial (Villa El Salvador - VES), Villa María del Triunfo y Los Jardines (San Juan de Lurigancho - SJL). En 2017 se contó con la mejora de espacios públicos ubicados en Los Jardines II (SJL) y Forjadores (VES).

Un ejemplo claro es la mejora urbana en los Jardines II (SJL) donde la recuperación de un espacio público tuvo como consecuencia el ordenamiento del flujo de clientes y peatones del lado par de la explanada de ingreso a la estación. La intervención fue diseñada por alumnos de la especialidad de Arquitectura de la PUCP.

Beneficiarios de las mejoras urbanas

2016	2017
10.801	5.542

Actividades de revalorización de los espacios públicos

2016	2017
5	2

## 5

## SALUD VECINAL

## 5.4 Campañas preventivas

En 2016 y 2017 desplegamos un nuevo programa con excelentes resultados de impacto: **Salud Vecinal**, un programa que contribuye a la acción preventivo promocional en materia de salud, abriendo nuestras estaciones a diferentes entidades.

Venimos implementándolo en alianza con instituciones sin fines de lucro y entidades médicas. Entre 2016 y 2017, hemos ejecutado 32 campañas de salud, siendo las más destacadas: despistaje de VIH, Campaña Nacional de Vacunación, Día de la Salud Mental, atención nutricional, medición de presión, sensibilización sobre prevención de tuberculosis, etc.

Además, en 2016 desarrollamos la activación "Pacto de Ternura World Vision" donde sensibilizamos a nuestros clientes para incrementar la conciencia sobre los efectos de la violencia física como psicológica en la vida de un niño.

## N° de campañas del programa Salud Vecinal

2016	2017
13	19

## Beneficiarios del programa Salud Vecinal

2016	2017
20.682	16.668

## 5

## ARTE Y CULTURA

## 5.5 Vecinos artistas

Consideramos que las expresiones artísticas y culturales en LÍNEA 1 son parte de la experiencia del cliente, de la relación con las comunidades y de la promoción de ciudadanía. De esta forma, somos una plataforma para diferentes artistas de nuestras zonas de influencia quienes tienen la oportunidad de desarrollar intervenciones artísticas o culturales en nuestras instalaciones.

El programa **Arte Vecinal** ha representado para nosotros una oportunidad que semanalmente aprovechamos para ello, generando un clima de cercanía y confianza. Los beneficiarios se calculan en 10,180 en el período 2016-2017.

Como ya se mencionó, las muralizaciones representan una estrategia para apropiarse y recuperar espacios públicos. Así es como hemos ido consolidando nuestro apoyo a diferentes graffiteros y muralistas para recuperar dichas zonas y poder brindar espacios de creatividad para artistas urbanos. Resaltamos que en el 2016 hemos intervenido 2.179 m<sup>2</sup> y en el 2017 2.599m<sup>2</sup>.

#### Número de beneficiarios por intervenciones artísticas o muralizaciones

2016	2017
13.678	6.840



Línea  
1

Metro  
de Lima



## 6

**MEDIO AMBIENTE**

La naturaleza eléctrica del sistema nos convierte en un medio de transporte 100% amigable con el medio ambiente.



## 6

## FOCO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

## 6.1 Compromisos y sensibilización

En 2016 y 2017, nuestro enfoque de gestión ambiental ha enfatizado el cumplimiento de los compromisos ambientales asumidos con las autoridades y las zonas de influencia, y el desarrollo de indicadores de ecoeficiencia en los patios taller y estaciones (uso de energía, combustible y agua), así como la respectiva implantación de planes de mejora.

Asimismo, sensibilizamos permanentemente a nuestro personal y al de nuestros contratistas mediante talleres y campañas que incidieron, sobre todo, en los siguientes temas:

- Segregación selectiva de residuos.
- Reciclaje de plástico papel, tetrapak y vidrio.
- Protección de la fauna silvestre presente en las inmediaciones del patio taller de Villa el Salvador, mediante carteles informativos y señales preventivas<sup>1</sup>.

Un hecho clave en los períodos reportados fue la modificación de la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) del tramo 1 y del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) semidetallado correspondiente al tramo 2, debido a la inclusión de actividades que forman parte de la ampliación de la capacidad del sistema y la operación.



### Transporte sostenible



Un tren de seis coches traslada 1,200 personas y solo emite cuatro gramos de gases de efecto invernadero, mientras que para transportar la misma cantidad de personas para el mismo recorrido se necesitan 25 buses que emiten 600 veces más de estos gases. (AATE, Diario gestión, 18.02.2017)

<sup>1</sup>La especie de ave protagonista de la campaña fue la denominada "huerequeque" (Burhinus superciliaris).

6

ENERGÍA, AGUA Y RESIDUOS

6.2 Consumo y desempeño

6.2.1 Consumo energético

Nuestro consumo de electricidad de 2017 se incrementó en un 3,8% respecto al año anterior. El consumo de combustibles de fuentes fósiles -como petróleo y gasolina- es destinado solo a la alimentación de algunas maquinarias, vehículos internos y generadores eléctricos.

	2016	2017
<b>Consumo de energía eléctrica</b>		
kWh	45,821,325.86	47,627,220.09
kWh por cliente	0.427	0.442919
<b>Consumo de combustibles</b>		
Consumo de petróleo	13,741.90 galones	4,323 galones
Consumo de GLP <sup>2</sup>	0 m3/mes	0.039 m3/mes
Consumo de gasolina	7,343.10 galones	4,801 galones

**Consumo de energía eléctrica**

El consumo de energía eléctrica sufrió un incremento en este periodo debido a que nuestras operaciones aumentaron en frecuencia y número de trenes y se elevó el valor

**Consumo de combustibles**

Ahora los montacargas son eléctricos, por esto ha disminuido el consumo de combustibles en este periodo.

<sup>2</sup>El GLP alimenta los equipos de soldadura aluminotérmica que se usan en procedimientos de soldadura implementados en carriles de vías férreas.

## 6

## ENERGÍA, AGUA Y RESIDUOS

## 6.2.2 Consumo de agua

Contamos con un sistema de recuperación de agua en el lavado de trenes, que nos permite reutilizar hasta casi las tres cuartas partes del agua consumida por nuestra operación.

## Agua consumida y reutilizada

	2016	2017
Volumen total de consumo de agua <sup>3</sup>	106,854 m <sup>3</sup>	100,138 m <sup>3</sup>
Volumen de agua reciclada o reutilizada	3,961.89 m <sup>3</sup>	4,334.75 m <sup>3</sup>

<sup>3</sup>Incluye 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).

## 6

## ENERGÍA, AGUA Y RESIDUOS

## 6.2.3 Gestión de residuos

Acopiamos los residuos sólidos peligrosos y no peligrosos generados por los distintos procesos de mantenimiento, operaciones y de apoyo. Los transportamos desde los patios de trenes de Villa El Salvador y Bayóvar y desde las estaciones para su disposición final a un relleno de seguridad, relleno sanitario.

Sensibilización a los colaboradores acerca del reciclaje y el manejo de residuos sólidos y de aparatos eléctricos y electrónicos. Damos cumplimiento a un plan de manejo de residuos y en nuestras instalaciones contamos con puntos de segregación y acopio.

	2016	2017
<b>Total de residuos sólidos peligrosos generados</b>		
Total residuos sólidos peligrosos comercializados <sup>4</sup> (Tn).	11.26	4.01
Total residuos sólidos peligrosos (Tn). Método de tratamiento: relleno de seguridad.	53.54	39.54
Total de excedente de remoción dispuestos <sup>2</sup> en lugares autorizados (Tn) Método de tratamiento: relleno sanitario, escombrera.	0.0	37.10
<b>Total de residuos sólidos no peligrosos generados</b>		
Total residuos comunes dispuestos en lugares autorizados (Tn) Método de tratamiento: relleno sanitario.	84.11	139.49 <sup>5</sup>

<sup>4</sup>Baterías, aceites y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

<sup>5</sup>Este incremento se debió al mayor el número de usuarios y frecuencia de salida de trenes que, por ende, generó mayor número de residuos.

## 6

## REGULACIÓN AMBIENTAL

## 6.3 Estricto cumplimiento

Semestralmente, presentamos al regulador, informes socio ambientales que describen las iniciativas que desarrollamos en cumplimiento de los compromisos de nuestro EIA - Estudio de impacto ambiental.

Incluimos, además, los resultados de monitoreos ambientales de calidad de aire, ruido ambiental, vibraciones y campo magnético. Las mediciones que obtenemos en estos indicadores se encuentran dentro de los límites permitidos por la legislación ambiental peruana.

**Cero multas**

Tanto en 2016 como en 2017, no hemos sido multados o sancionados por incumplimiento ambiental, ni hemos registrado penalidades asociadas.





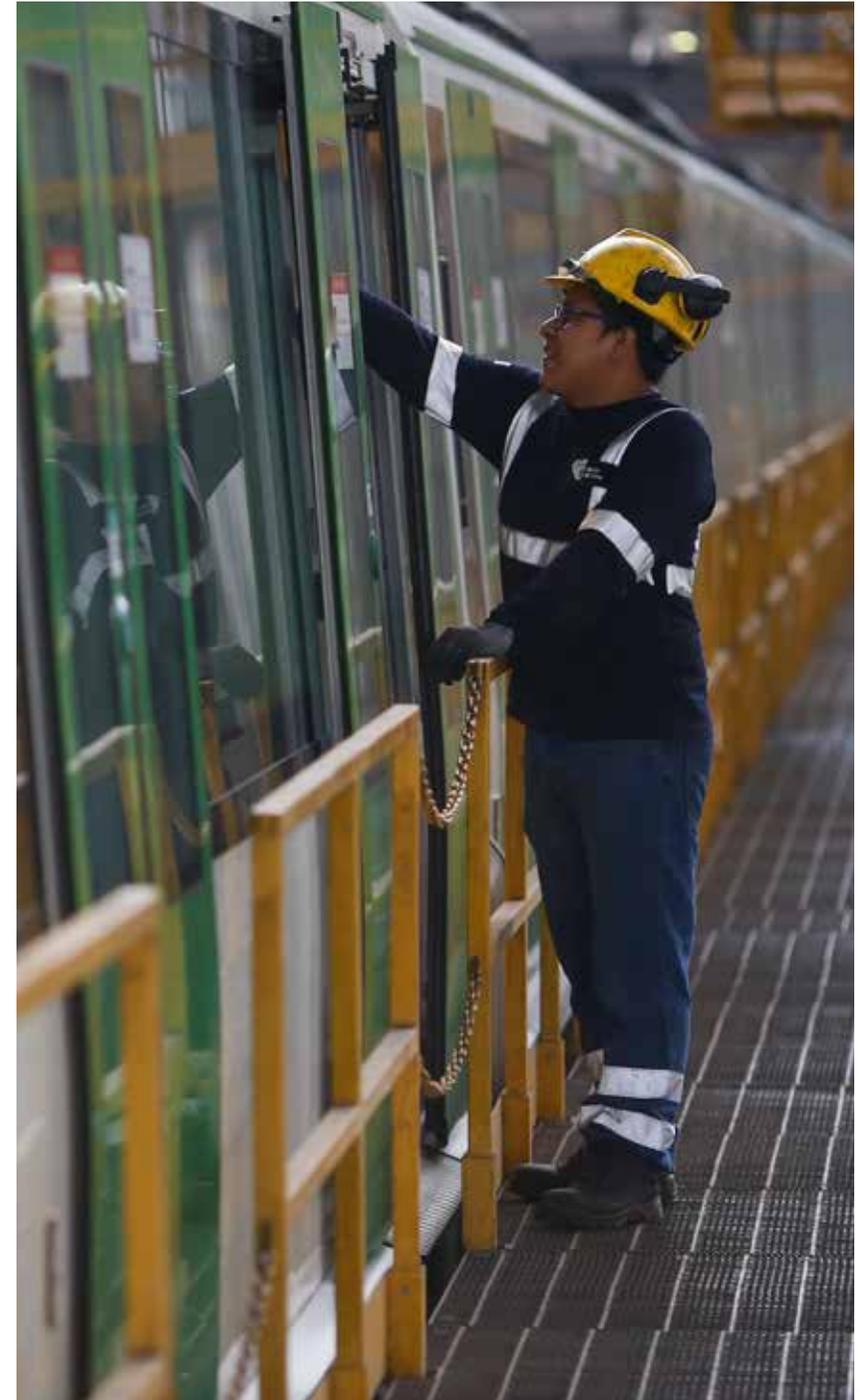
línea  
1

Metro  
de Lima

7

## TALENTO ÚNICO

Durante los años 2016 y 2017 nos hemos esforzado en consolidar la gestión del conocimiento, tema clave en LÍNEA 1, pues somos un referente en la industria ferroviaria y en el transporte masivo del país.



## 7

## PERFIL LABORAL

## 7.1 Equipo de excelencia

Los colaboradores juegan un rol clave en nuestros resultados pues son los embajadores de la cultura de excelencia operacional y quienes interactúan directamente con clientes y comunidades. Buscamos ser para ellos un espacio de desarrollo profesional y personal, adaptando el modelo de gestión corporativo "persona correcta en el lugar correcto"<sup>6</sup>.

En total, al cierre de 2017, albergamos a 1,167 colaboradores, 222 de ellos mujeres.

Nos satisface saber que nuestra preocupación por el desarrollo y bienestar de nuestro equipo viene dando sus frutos: cerramos el 2017 con un 79% de clima laboral (GYM Ferrovías) de acuerdo al modelo de Great Place to Work.

### Empleo local

Al cierre de los periodos reportados, el 68% de nuestros colaboradores provienen de los distritos de nuestra zona de influencia.



<sup>6</sup>Este modelo abarca los procesos de atracción del talento, gestión del desempeño, desarrollo y fidelización.

7

PERFIL LABORAL



Colaboradores por rango de edades y género (102-8)

EDAD	2016								2017							
	GYM Ferrovías		CONCAR		BOXER		EULEN		GYM Ferrovías		CONCAR		BOXER		EULEN	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>-30</b>	3	2	247	156	71	1	1	5	2	2	297	110	137	0	2	5
<b>30-50</b>	14	5	318	61	99	0	2	44	10	6	363	57	75	0	1	37
<b>50+</b>	2	0	51	3	0	0	2	2	3	0	50	3	4	0	1	2

7

PERFIL LABORAL

Colaboradores por categorías laborales y género (102-8)

	2016								2017							
	GYM Ferrovías		CONCAR		BOXER		EULEN		GYM Ferrovías		CONCAR		BOXER		EULEN	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Gerencias</b>	5	2	1	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0
<b>Empleados</b>	14	5	114	40	0	1	0	0	12	7	163	41	0	0	0	0
<b>Operativos</b>	0	0	501	180	170	0	5	51	0	0	546	129	216	0	4	44
<b>Otros</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7

KNOW HOW ÚNICO

7.2 Conocimiento para la sostenibilidad

Actualmente, somos la única empresa prestadora de servicio de transporte ferroviario urbano, lo que implica una serie de retos como la sistematización y transferencia oportuna de conocimientos a nuestros colaboradores. Si no logramos resguardar aquel know how, será más difícil replicar nuestra cultura y maximizar los estándares del servicio en el futuro. Durante 2016 y 2017 nos hemos esforzado en esa tarea pues nos asumimos como una empresa referente en la industria.

A mediados de 2016, creamos el área de Aprendizaje y Desarrollo Técnico que lidera la capitalización de la experiencia adquirida por nuestros colaboradores en la puesta en marcha de nuestra operación. Su finalidad es gestionar el conocimiento dando continuidad y sostenibilidad al negocio. A su vez, consolida la información, conocimiento y actividades de aprendizaje con el fin de controlar y dar seguimiento al desarrollo técnico de los colaboradores en la organización.

Un claro ejemplo de la importancia de este ámbito es el funcionamiento de nuestros trenes eléctricos, únicos en el país. Al no haber instituciones educativas que brinden formación en temas ferroviarios, hemos diseñado y organizado el Programa Formativo de Conductores de tren.

Conductores de trenes

	2016	2017
Egresados del programa formativo.	80	120
Horas de capacitación.	42,019	14,520
Conductores en total.	111	170
Mujeres conductoras.	38	52



### Programa Formativo de Conductores de tren

Su objetivo es formar, de manera teórica y práctica, a jóvenes estudiantes de carreras técnicas y profesionales como conductores de tren. El programa comprende dos etapas: una de aprendiz y otra de conductor *part time*.

La primera fase tiene una duración de cinco meses con 23 horas semanales y contempla una asignación económica. La etapa de conductor inicia si el aprendiz aprueba la primera etapa y es contratado bajo la modalidad *part time*, conduciendo 23 horas semanales con una asignación económica acorde al mercado.

Los jóvenes que culminen satisfactoriamente el programa deberán rendir el examen para obtener la licencia de conducir correspondiente, expedida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Al cierre del 2017, hemos formado cinco promociones de conductores.

En el último período reportado el programa ha sido mejor estructurado y estandarizado: hemos mejorado su metodología de enseñanza haciéndolo mitad presencial, mitad virtual.

Los principales beneficiarios de esta iniciativa son los jóvenes de las zonas de influencia de San Juan de Lurigancho y Villa El Salvador, quienes pueden acceder al programa y a la oportunidad de realizar una línea de carrera en LÍNEA 1.



## 7

## CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

## 7.3 Competencias al servicio del cliente

La capacitación y el afianzamiento de las competencias son herramientas fundamentales para darle sostenibilidad a nuestros estándares de calidad, excelencia operacional y servicio al cliente. Formamos a nuestros colaboradores, por tanto, en habilidades técnicas, blandas, así como en los valores de nuestra cultura.

Una de las directrices en esta materia es el modelo de competencias corporativo que agrupa hasta 21 competencias. También, a nivel del Grupo, nos valemos de la Academia Graña y Montero, plataforma de conocimiento y capacitación que solo en el 2017 ha ofrecido 412 cursos presenciales y 1,271 cursos virtuales sobre aspectos técnicos, de gestión y liderazgo.

Durante 2016, en LÍNEA 1 se brindó un promedio de 7,989 horas formativas<sup>7</sup>; mientras en 2017 registramos 8,915. La capacitación técnica<sup>8</sup> más frecuente consistió en cursos especializados (350 horas), formación en regulación (10,348 horas), sesiones acerca de la memoria colectiva de la organización (1,655 horas) y programas formativos en general (150 horas). La capacitación en competencias blandas más frecuente fue aquella sobre habilidades de gestión (970 horas) y habilidades de liderazgo (252 horas).



<sup>7</sup>Incluye formación técnica y de habilidades blandas.

<sup>8</sup>Desde 2017, la capacitación técnica se encuentra liderada por el área de Aprendizaje y Desarrollo técnico que vela por la gestión del conocimiento en Línea 1.

## 7

## CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

## 7.3.1 Meritocracia y evaluación de desempeño

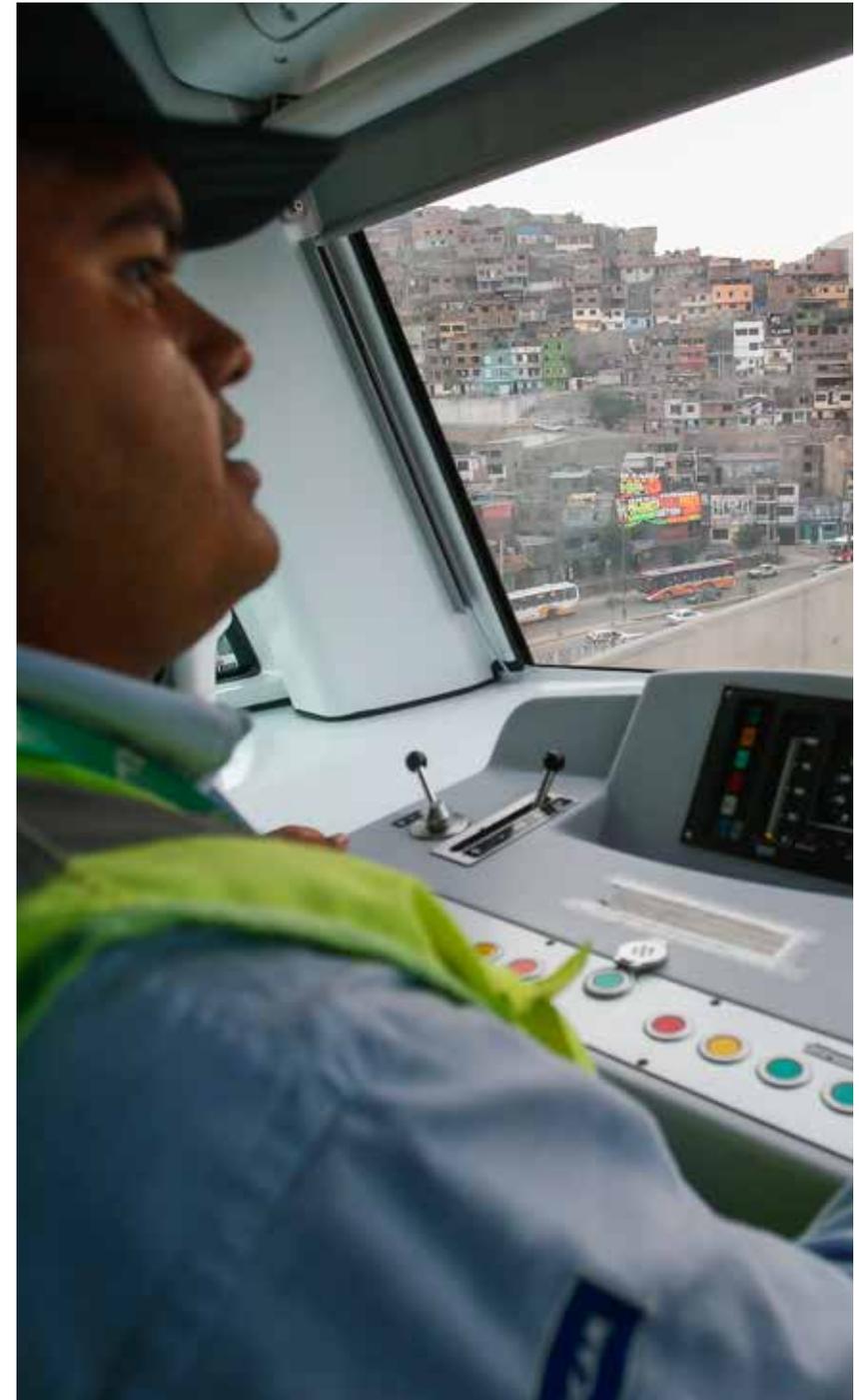
Los procesos formativos en LÍNEA 1 son parte de un proceso meritocrático que abarca la gestión del desempeño, y el desarrollo y fidelización del talento. Este modelo de gestión nos permite fomentar las promociones internas que en 2016 sumaron 85, mientras en 2017 fueron 181. Dichas oportunidades se encuentran articuladas y son fomentadas mediante el programa "Creciendo Juntos" que nos permite visibilizar casos exitosos de ascenso de colaboradores en nuestras operaciones.

El 100% de nuestros colaboradores (empleados y operarios) han sido evaluados en su desempeño mientras el 70% de ellos ha recibido su plan de mejora. Todos ellos acceden, en igualdad de condiciones, a las oportunidades de promoción interna que se presentan en la empresa.

## 7.3.2 Valores

Incentivamos la vivencia de nuestros valores: respeto, eficiencia, seguridad, vocación de servicio, cuidado. Estos expresan nuestro alineamiento al cumplimiento normativo que demanda los compromisos asumidos con el Estado y el servicio responsable y eficiente que merecen nuestros clientes.

Para sensibilizar acerca de su importancia, realizamos una premiación anual a los trabajadores que representan mejor cada valor. Cada uno de nuestros colaboradores participa en el proceso de selección y elección de sus compañeros, premiando a 28 en total en los dos últimos años.



## 7

## GESTIÓN ÉTICA

## 7.4 Conducta íntegra

Debido a la coyuntura vivida por el Grupo Graña y Montero, tanto el 2016 pero sobre todo el año 2017 se caracterizó por un énfasis -a nivel corporativo- en el despliegue de la Política Anticorrupción en las distintas empresas del Grupo y la implementación de capacitaciones.

Estamos alineados al sistema de gestión corporativa de conducta íntegra, aplicando las herramientas que nos permiten mantener una conducta 100% transparente y capacitando a nuestro personal en las herramientas fortalecidas de comportamiento ético y prevención de corrupción. Tanto en 2016 como en 2017, el 100% de nuestros colaboradores se entrenó en el curso obligatorio de comunicación y formación sobre políticas y procedimientos de ética y anticorrupción. Los temas abordados en esa formación fueron los valores corporativos, el cumplimiento del Código de Conducta de Negocios y la resolución de casos que permitieran aplicarlo.

## Herramientas corporativas

- Carta ética (1995)
- Código de Conducta (2012)
- Canal Ético y Comisión Ética (2013)
- Programa de Cumplimiento y Política Anticorrupción (2015).
- Página web Comprometidos con el Futuro: portal para informar sobre los avances del programa del mismo nombre.
- Canal Te Escuchamos: Sección de la página web de Comprometidos con el Futuro que permite a los usuarios, ya sean internos o externos, comunicar cualquier duda y/o preocupación.

## 7

## SEGURIDAD LABORAL

## 7.5 Espacio de trabajo seguro

Nuestra gestión en seguridad de colaboradores está basado en el cumplimiento normativo vigente y el sistema de prevención de riesgos de la organización. Nuestro objetivo es mantener una tasa mínima de accidentabilidad mediante el reconocimiento oportuno de riesgos prioritarios y la implementación del estándar Cinco controles vitales.

En 2016 y 2017 nuestros índices han sido favorables: cero accidentes fatales y un 97% de cumplimiento del índice de seguridad orientado al control de riesgos críticos.

## 7.5.1 Gestión de seguridad

Cinco controles vitales es el nombre de la iniciativa que identifica, minimiza y previene conductas inseguras para nuestros trabajadores de acuerdo a los cinco riesgos de mayor criticidad. Para cada uno de ellos, tenemos planes de prevención de accidentes:

- Trabajos de altura.
- Trabajo con energías peligrosas.
- Espacios confinados.
- Izaje de cargas.
- Trabajos calientes.

Los perfiles laborales más vulnerables en materia de seguridad son aquellos expuestos a aquellos riesgos. Dichos perfiles laboran, en su mayoría, en las áreas de mantenimiento y operaciones.

Buscamos que cada colaborador expuesto a los riesgos mencionados obtenga una acreditación que indique que ha sido capacitado y tenga conocimientos de las tareas que va a realizar. Para ello, primero, identificamos sus actitudes, lo capacitamos teóricamente, le expedimos una credencial y, finalmente, reforzamos sus capacidades aprendidas.

## Subcomité paritario

En LÍNEA 1, tenemos un subcomité paritario de seguridad conformado por cuatro representantes de la empresa (incluido el representante legal) y cuatro representantes de los colaboradores que cumplan con más de 6 meses de labores en LÍNEA 1 y tengan capacitación en temas de seguridad. Dichos colaboradores representan al 100% del equipo humano de LÍNEA1.

El principal tema de la agenda de trabajo de este subcomité durante los dos últimos dos años ha sido el empoderamiento de los colaboradores como "agentes de cambio" para la promoción de acciones seguras y las inspecciones de seguridad en campo.

## 7

## SEGURIDAD LABORAL

Si el 2016 se caracterizó por desplegar este programa, el siguiente período se concentró en comunicarlo y sensibilizar a nuestro personal.

	2016	2017
Índice de frecuencia	0,33	0,45
Índice de severidad	1,28	1,64
Accidentes fatales	0	0
Horas de capacitaciones en seguridad	670	480
Accidentes con tiempo perdido	2	3
Accidentes sin tiempo perdido	15	12

# Tabla de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas o respuestas directas	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales (opción Esencial)</b>			
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-1 Nombre de la organización	Ver carátula	No
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4	No
	102-3 Ubicación de la sede	Jr. Solidaridad cuadra 8 s/n - Parque Industrial - Villa el Salvador, Lima	No
	102-4 Ubicación de las operaciones	4	No
	102-5 Propiedad y forma jurídica	10	No
	102-6 Mercados servidos	4, 21, 37	No
	102-7 Tamaño de la organización	4, 5, 18, 30, 63	No
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	63, 64 y 65	No
	102-9 Cadena de suministro	Los proveedores están agrupados en proveedores de materiales (compras administrativas, de equipos de protección del personal, repuestos, insumos para los trenes, para la infraestructura, tarjetas para clientes,) y contratistas de servicios (suministro de energía eléctrica, limpieza, seguridad o, por ejemplo, las obras de ampliación de las estaciones).	No
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En 2017 comenzaron las obras de ampliación de las estaciones, lo que implicó la incursión de contratistas en nuestras operaciones. Estos contratistas, al ser del grupo empresarial Graña y Montero, se rigen por las mismas consideraciones y políticas de sostenibilidad y relacionamiento con los grupos de interés con las que actuamos en Línea 1.	No
	102-11 Principio o enfoque de precaución	56	No
	102-12 Iniciativas externas	A través de nuestro Corporativo, estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	No
	102-13 Afiliación a asociaciones	Pertenecemos a la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN).	No
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1	No

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas o respuestas directas	
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales (opción Esencial)</b>			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	5, 6, 7, 8, 71	No
	102-18 Estructura de gobernanza	La información de la estructura de gobernanza de GyM Ferrovías y del grupo empresarial al que pertenece, Graña y Montero, se encuentran en el siguiente enlace: <a href="https://investorrelations.granaymontero.com.pe/sites/granaymontero.investorhq.businesswire.com/files/doc_library/file/MemoriaAnualIntegrada_-_2017.pdf">https://investorrelations.granaymontero.com.pe/sites/granaymontero.investorhq.businesswire.com/files/doc_library/file/MemoriaAnualIntegrada_-_2017.pdf</a> (páginas 106 a la 110)	No
	102-40 Lista de grupos de interés	21	No
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No se han formado organizaciones sindicales que agremie a colaboradores de Línea 1.	No
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	24	No
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	21	No
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	22	No
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		No
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	24	No
	102-47 Lista de temas materiales	25	No
	102-48 Reexpresión de la información	No ha habido reexpresiones significativas pues los sistemas de medición son los mismos y el alcance de la información organizacional también.	No
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	El último reporte de sostenibilidad elaborado fue anual, mientras este es bianual.	No
	102-50 Periodo objeto del informe	2016 y 2017	No
	102-51 Fecha del último informe	2015	No

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas o respuestas directas	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales (opción esencial)</b>			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual y bianual	No
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pilar Nuñez Ulloa Jefe de Gestión Social <a href="mailto:pilar.nunez@concar.com.pe">pilar.nunez@concar.com.pe</a>  Dirección: Jr. Solidaridad Cdr. 8 s/n - Parque Industrial - Villa el Salvador Teléfono: 207-2900	No
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.	No
	102-55 Índice de contenidos GRI		No
	102-56 Verificación externa	No hemos asumido aún una política o criterio para llevar a cabo la verificación externa de nuestros reportes de sostenibilidad.	No
<b>Temas materiales</b>			
<b>1. Calidad de servicio</b>			
<b>416 Salud y seguridad de los clientes</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	31	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31	No
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b>	Contenido 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicio	31	No
	Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No hemos presentado casos de incumplimiento de este tipo en el período reportado.	No

<b>2. Inclusión</b>			
<b>103 No discriminación</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4, 5	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4, 5	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4, 5	No
<b>GRI 203: No discriminación</b>	Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han registrado casos de esta naturaleza.	No
<b>413 Comunidades locales</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	49, 50	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	49, 50	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 50	No
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	50, 51, 52 y 53	No
<b>3. Cultura Metro</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	44	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44	No
<b>4. Línea 1 como ejemplo de sistema de transporte masivo formal que contribuye a la calidad de vida</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	6, 11, 12	No

<b>4. Línea 1 como ejemplo de sistema de transporte masivo formal que contribuye a la calidad de vida</b>			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6, 11, 12	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6, 11, 12	No
<b>5. Conectividad</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4, 6, 13	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4, 6, 13	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4, 6, 13	No
<b>6. Desarrollo del entorno</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	49	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	49	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49	No
<b>203 Impactos económicos indirectos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	51, 52, 53	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51, 52, 53	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51, 52, 53	No
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	51	No
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	51, 52, 53	No
<b>413 Comunidades locales</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	49, 50	No

<b>413 Comunidades locales</b>			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	49, 50	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 50	No
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	50, 51, 52 y 53	No
	Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	49 - 63	No
<b>7. Reducción de emisiones</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	55	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55	No
<b>302 Energía</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	57	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57	No
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	57	No

<b>303 Agua</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	58	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58	No
<b>GRI 303: Agua</b>	303-1 Extracción de agua por fuente	58	No
	303-2 Agua reciclada y reutilizada	58	No
<b>305 Emisiones</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	55	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55	No
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	55	No
<b>306 Efluentes y residuos</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	59	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59	No
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	59	No
	306-3 Derrames significativos	59	No

<b>307 Cumplimiento ambiental</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	60	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60	No
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b>	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	60	No
<b>8. Gerenciamiento</b>			
<b>404 Formación y enseñanza</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	66	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66	No
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	66, 67, 68, 69	No
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	70	No
<b>205 Lucha contra la corrupción</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	71	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	71	No

GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	71	No
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No
<b>403 Salud y Seguridad en el trabajo</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	72	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72	No
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	72	No
	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	74	No
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	72	No
<b>9. Regulación y supervisión</b>			
<b>201 Desempeño económico</b>			

<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	10, 17	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10, 17	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10, 17	No
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	18	No
<b>419 Cumplimiento socioeconómico</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	30	No
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30	No
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30	No
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	30	No





**Metro  
de Lima**

Jr. Solidaridad Cdr. 8 s/n - Parque Industrial - Villa el Salvador  
Oficinas Administrativas: 207-2900