



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2013-2014

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Sección	Página
01. LÍNEA 1 en síntesis	05
02. Mensaje del Gerente General	07
03. Quiénes somos	08
04. Gestión sostenible	15
05. Resultados económicos	27
06. Excelencia operacional	29
07. Gestión humana y seguridad laboral	33
08. Clientes: satisfacción y seguridad	39
09. Promoción de ciudadanía	45
10. Gestión ambiental	53
11. Índice de contenidos de la GRI	57

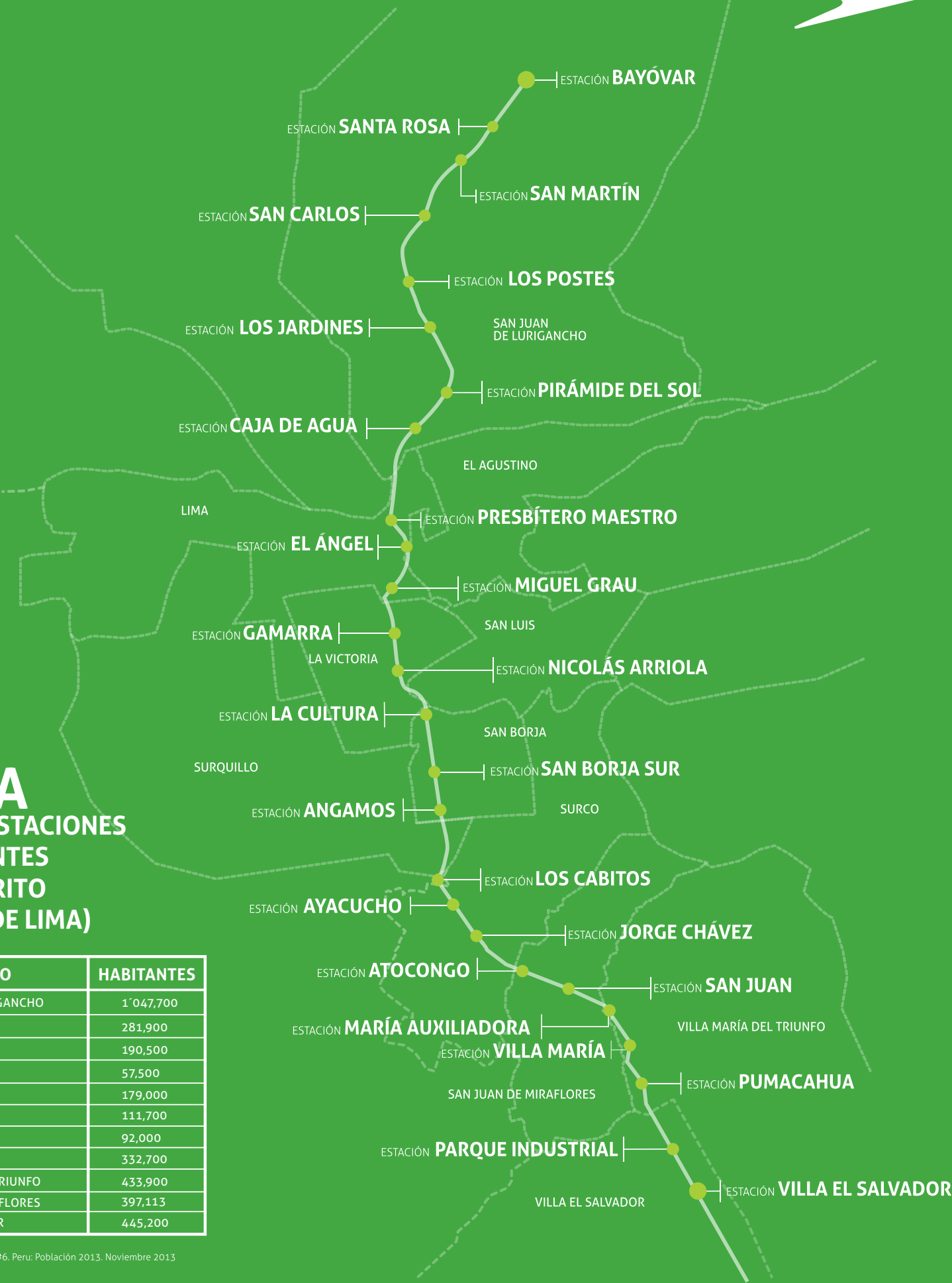




MAPA
GUÍA DE ESTACIONES
Y HABITANTES
POR DISTRITO
(CIUDAD DE LIMA)

DISTRITO	HABITANTES
SAN JUAN DE LURIGANCHO	1'047,700
LIMA	281,900
EL AGUSTINO	190,500
SAN LUIS	57,500
LA VICTORIA	179,000
SAN BORJA	111,700
SURQUILLO	92,000
SURCO	332,700
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO	433,900
SAN JUAN DE MIRAFLORES	397,113
VILLA EL SALVADOR	445,200

* Fuente: CPI Market Report #6. Peru: Población 2013. Noviembre 2013



1 LÍNEA 1 del Metro de Lima en síntesis

LÍNEA 1 del Metro de Lima es la primera línea de metro que recorre la capital peruana. Es un servicio público, concesionado desde 2011 por el Estado Peruano a GyM Ferrovías empresa del Grupo Graña y Montero.

LÍNEA 1 en CIFRAS

70 millones
DE VIAJES REALIZADOS

33km DE
RECORRIDO

más de
315 mil PASAJEROS
POR DÍA

11 DISTRITOS DE Lima
METROPOLITANA
RECORRIDOS





2 Mensaje del Gerente General de LÍNEA 1 del Metro de Lima

▶ VER VÍDEO

Estimados amigos,

Es una satisfacción presentarles nuestro primer informe de sostenibilidad que muestra el desempeño de LÍNEA 1 del Metro de Lima, el más moderno sistema de transporte masivo de la ciudad, sus logros en 2013 y 2014, así como sus próximos desafíos.

Los años 2013 y 2014 han sido sumamente importantes para nosotros pues se han consolidado muchas de las acciones que se iniciaron en los primeros años de la concesión. En el año 2013 logramos un hito importante al incrementar el número de trenes al servicio de la comunidad, pasando de cinco a un total de 24 unidades.

En el 2014 se apertura el segundo tramo de la concesión, ampliando nuestro recorrido de 22 a 33 km. y uniendo a 11 distritos de Lima que albergan a tres millones de habitantes.

Este logro implicó un enorme esfuerzo al que venimos respondiendo para seguir mejorando la calidad de vida de los limeños. Incrementamos en más del 100% la afluencia de pasajeros, lo que significa que en 2014 alcanzamos la demanda esperada para el año 2030, de acuerdo con las estimaciones de nuestro contrato de concesión.

Nuestra capacidad de respuesta y estándares de gestión permitieron que al final del 2014 atendiéramos a más de 70 millones de clientes, cuya satisfacción llegó al 85% en promedio. Para nosotros, su seguridad es primordial, de allí que el 98% de nuestras carreras fueron puntuales y no registraron accidentes que lamentar.

Con el fin de seguir añadiendo valor a nuestra operación, logramos obtener la certificación ISO 9001:2008, cuyo alcance implicó la operación y conservación de la infraestructura ferroviaria y material rodante del sistema eléctrico de transporte.

Estos hitos incrementan aún más nuestro compromiso con la calidad de vida en la ciudad pues el transporte masivo es un servicio público fundamental en Lima, donde existen grandes brechas en ciudadanía y sostenibilidad respecto a otras urbes de la región. De allí que LÍNEA 1 del Metro de Lima viene marcando un antes y un después en gestión de servicios públicos.

Por ello, nos colma de orgullo que en nuestros pocos años de funcionamiento hayamos convertido a los trenes y estaciones en espacios de cultura y educación ciudadana. Hemos logrado instalar en las conductas de nuestros clientes un nuevo estilo de convivencia gracias a la Cultura Metro, que se extiende a nuestros colaboradores y a las comunidades que atravesamos en nuestro recorrido.

Trabajamos con 127 juntas vecinales a lo largo de nuestra zona de influencia, en alianza con instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil. Solo durante 2014, 1,488 clientes y 84 de nuestros colaboradores han sido acreditados como promotores

de ciudadanía, replicando con el ejemplo las conductas que queremos promover para un mejor uso del sistema.

Nuestro trabajo ha sido reconocido con diversos premios desde que iniciamos operaciones. Recientemente hemos recibido uno internacional, el premio Infraestructura 360° del Banco Interamericano de Desarrollo. Este reconocimiento nos definió como un proyecto que no sólo representa un modelo de excelencia en prácticas de sostenibilidad para toda América Latina, sino como un ejemplo del potente impacto de las infraestructuras en la calidad de vida de las comunidades.

Todos los frutos de nuestra gestión solo son posibles gracias a nuestra gente. Más del 60% de nuestros colaboradores pertenece a nuestra zona de influencia, quienes impulsan nuestra cultura en pro de la mejora de vida de cada vez más limeños.

Sabemos que el 2015 seguirá retándonos, pero los desafíos no nos detienen. Venimos trabajando en las oportunidades de mejora que nos presenta el incremento de la demanda como el mantenimiento de trenes, el sistema de atención al cliente, los tiempos de acceso al sistema, entre otros. Sabemos que es una gran tarea que estamos enfrentando con mucha creatividad y el compromiso de nuestros colaboradores.

Estamos seguros que **HOY MÁS QUE NUNCA**, contamos con el apoyo de todos nuestros equipos y demostraremos una vez más que **JUNTOS PODEMOS TODO**.

Manuel Wu Rocha
Gerente General

3 ¿Quiénes somos?

▶ VER VÍDEO

LÍNEA 1 del Metro de Lima es la primera línea de metro que recorre la capital peruana. Es un servicio público, concesionado desde 2011 por el Estado peruano a GyM Ferrovías y es operado por Concar, ambas empresas del Grupo Graña y Montero.

Un hito en nuestra operación

Iniciamos nuestras operaciones en 2012 en 16 estaciones y recorriendo 22 km. Durante 2014, ampliamos nuestras operaciones: abrimos 10 estaciones adicionales y ampliamos nuestro recorrido once kilómetros más.

Para nosotros esta ampliación constituyó una serie de desafíos como operación y, en términos de ciudad, significó un hito en la historia del transporte en el país, pues ha permitido unir Villa El Salvador con San Juan de Lurigancho, el distrito más poblado, en tan solo 53 minutos, cuando este recorrido toma más de tres horas en un medio de transporte público tradicional.

GyM Ferrovías S.A.¹ es concesionaria de la operación, mantenimiento y provisión de material rodante. El plazo de la concesión es de 30 años, con una inversión estimada de S/. 652 millones y es de naturaleza cofinanciada.

La LÍNEA 1 del Metro de Lima surge como respuesta a una de las problemáticas más agudas de Lima: la calidad del transporte masivo. Es la primera de las seis líneas proyectadas que conforman el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, creado e impulsado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

GyM Ferrovías es el consorcio formado por el Grupo Graña y Montero de Perú (75%) y Ferrovías S.A. (25%) empresa del Grupo Emepa de Argentina.

¹GyM Ferrovías es el consorcio formado por el Grupo Graña y Montero de Perú (75%) y Ferrovías S.A. (25%) empresa del Grupo Emepa de Argentina.



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 Operativo 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 difundida en GyM Ferrovías S.A., con la finalidad de asegurar la calidad en nuestro servicio, logra el incremento de la satisfacción de nuestros clientes y mejorar continuamente nuestra competitividad.





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, dedicada a la operación de la 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.

Valores

Los valores que guían la calidad de servicio de LÍNEA 1 del Metro de Lima son:

- **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.

Línea cronológica

2011

INICIO DE LA concesión

Febrero

Buena pro concesión

Abril

 Firma del contrato de
concesión

2012

INICIO DE LA OPERACIÓN

Enero

Plan Ventana / Marcha Blanca

Abril

Inicio del cobro del servicio

Diciembre

Llegada de nuevos trenes

2013

ADQUISICIÓN DE nuevos trenes

Julio

 Inicio de la operación con
nuevos trenes

2014

CONCESIÓN DEL TRAMO 2

Julio

Apertura del Tramo 2

ALIANZA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS

La infraestructura de transporte masivo es un componente fundamental para el desarrollo de la ciudad de Lima, debido a la importancia que representa en términos de conectividad y calidad de vida de los ciudadanos.

En el caso de LÍNEA 1, el Estado y la empresa privada unen esfuerzos para brindar un servicio público eficiente, moderno, confiable y seguro. Esta relación está regulada a través de un Contrato de Concesión, donde el Concesionario, GyM Ferrovías, tiene la responsabilidad contractual de operar y mantener la LÍNEA 1.

La contraparte por el lado del Estado es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, denominado el concedente, mediante su Dirección General de Concesiones en Transportes y la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte.

El cumplimiento de los niveles de servicio acordados en este contrato es inspeccionado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).


ESTADO


El transporte en Lima

Merecemos servicios públicos eficientes

Existen dos indicadores de gestión, entre tantos, que al solo escucharlos denotan éxito: calidad y productividad. Sobre el primero, las organizaciones procuran incluso certificarla; mientras la productividad dice mucho sobre el nivel de desarrollo de las economías.

En grandes urbes, como Lima, la oferta de transporte público masivo hasta hace poco no se medía por métricas de calidad y era mal calificado como servicio público en una ciudad con 10 millones de habitantes. No siendo suficiente con eso, el servicio hacía menos productiva a la ciudad: las personas pasaban casi un tercio de jornada laboral en las unidades de transporte cada día.

Con la inserción de sistemas como los de LÍNEA1, ese panorama ha ido revirtiéndose y los usuarios pueden conocer alternativas rápidas, eficientes y predecibles.

LÍNEA 1 opera con estándares de clase mundial e indicadores de eficiencia, generando ahorros de tiempo y costos para los usuarios y para la sociedad.

Como operador privado, GyM Ferrovías busca además de cumplir con dichos indicadores de excelencia operacional, propios del cumplimiento de la obligación contractual con el Estado peruano, brindar valor agregado a los usuarios.

Además de ello, nuestro servicio usa tecnologías limpias, por lo que es ambientalmente responsable, promoviendo la innovación en todos los procesos a través de la mejora continua.



Impactos del transporte público en Lima

- Más de 3 horas diarias invertidas en movilizarse.
- Altas emisiones de CO2 debido a la falta de mantenimiento y de renovación de las unidades.
- Trato inadecuado y falta de respeto.
- Incertidumbre sobre las rutas y los tiempos.
- Informalidad
- Bajos niveles de ciudadanía y colaboración.
- Poca limpieza.



Merecemos calidad de vida

Todas las personas que viven en una mega ciudad –como Lima– se relacionan directa o indirectamente con el transporte público todos los días. La experiencia que tenga cada ciudadano con él influenciará en muchas más cosas que solo en el tiempo que le implica llegar de un punto a otro.

La única alternativa que se tenía hasta hace pocos años eran los operadores privados de unidades de transporte masivo que desde los 90 –época en que se liberalizó esta industria– establecieron malas prácticas no solo en tránsito, sino en términos de impacto ambiental, y en atención y trato. Esto, sumado a la informalidad del sector e incentivos inadecuados, institucionalizó de a pocos un clima de agresividad en el relacionamiento urbano.

La ausencia de una política clara de ordenamiento del transporte público en Lima y la operación de ómnibus,

“custers” y “combis”, han generado una situación de inseguridad y estrés para los limeños.

La experiencia de LÍNEA 1 es una respuesta a dicho escenario y es una propuesta que demuestra que las cosas pueden y deben cambiar.

El sistema de transporte en una ciudad no solo permite trasladar a las personas de un lugar a otro, sino que constituye un microespacio público, un lugar de relacionamiento entre ciudadanos y, por lo tanto, es un espacio potencialmente educativo.

Mirar el transporte masivo como solo infraestructura sería tener una visión plana de sus potencialidades. En suma, mejorar el transporte masivo de una ciudad es hacer de ella un mejor lugar para vivir. Desde el inicio, hemos concebido así a LÍNEA 1 y esto está generando resultados indiscutibles.



4 Gestión sostenible

El modelo de sostenibilidad de LÍNEA 1 del Metro de Lima se basa en los fundamentos del Estilo Graña y Montero. Así, como las demás empresas del Grupo, buscamos CRECER a partir de la gestión responsable de nuestras operaciones.

A partir de esta buena gestión interna, COMPARTIMOS nuestra experiencia y conocimiento con nuestros grupos de interés, contribuyendo a la generación de conductas ciudadanas responsables.



Nuestro modelo

Nuestra visión empresarial se basa en la premisa de hacer las cosas bien y generar valor a los diferentes grupos con los que nos relacionamos.

Como resultado de este compromiso, la LÍNEA 1 es una empresa impulsora de desarrollo sostenible y cultura ciudadana. No solo buscamos superar las expectativas contractuales, sino que vamos más allá y, a través de la estrategia Cultura Metro, buscamos generar una cultura ciudadana entre nuestros clientes y comunidades vecinas.

Impulsamos una cultura diferente en la ciudad. Queremos que nuestros clientes disfruten de la experiencia de trasladarse en un menor tiempo, en un entorno seguro, amable, ambientalmente amigable, donde todos los clientes reciben un trato respetuoso. Todo ello genera un círculo virtuoso de mejora dentro y fuera del Sistema.

En suma, podemos decir que somos mucho más que trenes, somos una nueva forma de concebir la ciudad como un espacio donde podemos desarrollarnos y vivir mejor: con menos contaminación, ruidos molestos y más respeto.

Los beneficios de la LÍNEA 1 para la ciudad





● Mejoramos la calidad de vida de los limeños

De acuerdo con la Encuesta *Lima como Vamos*², el transporte público es el segundo problema más importante que afecta la calidad de vida de los limeños.

Ahorra tiempo y reduce estrés urbano

LÍNEA 1 es casi tres veces más rápido que el transporte público convencional (las 26 estaciones se recorren actualmente en 54 minutos). Esto impacta en la disminución del estrés de las personas debido al tráfico y permite que las personas pasen más tiempo con sus familias.

Los largos tiempos que los ciudadanos requieren para movilizarse, la inseguridad, la falta de respeto y la informalidad que existe en las unidades de transporte público (o en resumidas cuentas, la “cultura combi”) son las características de dicha problemática.

Es seguro

Se registran 3 accidentes leves por cada millón de usuarios.

El **93%** de los clientes opinan que el servicio y las estaciones de LÍNEA 1 son seguros.

En este contexto, surge la propuesta de un nuevo sistema de transporte masivo en la ciudad: la LÍNEA 1 del Metro de Lima, quien plantea un nuevo estándar de servicio público en el Perú, confiable, moderno y seguro.

Buen trato

El 87% de clientes opina que son atendidos con amabilidad y respeto. (*Encuesta de satisfacción, Arellano 2014*).



● Promueve Ciudadanía

Lima es una ciudad que requiere de espacios públicos amigables para sus ciudadanos. Es por ello que desde el inicio nuestras estaciones y trenes fueron pensados como espacios únicos para capitalizar los minutos de espera y trasladar mensajes de cultura cívica, promover una convivencia basada en la tolerancia y el respeto, con orden, limpieza, seguridad e inclusión, donde se promueva el cumplimiento de deberes y derechos ciudadanos.

[▶ VER VÍDEO](#)

Programa de ciudadanía – Cultura Metro

- Programa educativo de conductas metas
- Visitas guiadas para estudiantes y vecinos
- Charlas de aprendizaje
- Arte vecinal
- Plan graffiti, etc.

Promotores de ciudadanía

Hemos capacitado a 1,488 clientes y 84 colaboradores que han sido acreditados como promotores de ciudadanía.

² Encuesta realizada anualmente por el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú para recoger la percepción de los habitantes de Lima sobre diversos aspectos que afectan su calidad de vida.



● Genera beneficios sociales al entorno

Promovemos el desarrollo de capacidades para generar empleo local, alrededor de las comunidades de los distritos que recorremos.

Contratación local

Al cierre del periodo reportado 2013-2014, el 61% del total de empleados de LÍNEA 1 pertenece a los distritos de la zona de influencia del sistema.

Hemos creado programas formativos con tres universidades de la zona de influencia para capacitar a estudiantes como conductores y administradores de estaciones. Desde julio 2012 ya se han brindado más de 26 mil horas hombre de formación.

61%

**DE EMPLEADOS DE
LÍNEA 1 PERTENECE
A LOS DISTRITOS
DE LA ZONA DE
INFLUENCIA.**



● Reduce el impacto ambiental

El sistema de LÍNEA 1 tiene un valor ambiental en sí mismo. Usa como combustible la energía eléctrica lo que permite una mitigación enorme del desarrollo de una obra de infraestructura.

Por otro lado, como operación, monitorea cada seis meses la calidad del aire, el ruido y las vibraciones generadas como consecuencia de la operación. Todos los niveles medidos se encuentran por debajo de los parámetros exigidos por la legislación ambiental peruana.

También promovemos el reciclaje y la segregación de residuos en el Patio Taller de nuestras instalaciones y en las estaciones, impulsando conductas ambientalmente responsables en nuestros clientes y colaboradores.

Gracias a esta estrategia integral, hemos logrado diversos reconocimientos nacionales e internacionales. El último de ellos fue el Premio Infraestructura 360°, organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con el apoyo de la Universidad de Harvard.

Reconocimientos

El último premio obtenido ha sido el Premio Infraestructura 360° del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este reconocimiento premia las inversiones sostenibles en infraestructuras por parte del sector privado o en alianzas público-privadas en los países miembros del BID.

Son los únicos premios de sostenibilidad en infraestructura en las Américas y contribuyen a identificar y promover maneras de utilizar enfoques sostenibles en la planificación, el diseño, la construcción y la operación de proyectos de infraestructura.

El Premio Infraestructura 360° ha reconocido en la LÍNEA 1 del Metro de Lima a un proyecto que no sólo representa un modelo de excelencia en prácticas de sostenibilidad para toda la región, sino también como un ejemplo del potente impacto de las infraestructuras en la calidad de vida de las personas y el desarrollo de las comunidades.



Creatividad
Empresarial 2012



Buenas Prácticas
de Gestión Pública
2013



X Premio a la
Responsabilidad
Social y Desarrollo
Sostenible de las
Empresas



Premio
Infraestructura
360° 2014

Reconocimientos anteriores

- **Creatividad empresarial 2012**
Primer premio en la categoría Servicio al Cliente.
- **Buenas Prácticas de Gestión Pública 2013 - Ciudadanos al Día**
Primer lugar en la categoría Servicio de atención al ciudadano en entidades privadas que administran bienes públicos.
- **X Premio a la Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de las Empresas**
Primer lugar en la categoría Clientes.
Primer lugar en la categoría Multistakeholders.
- **Infraestructura 360° premio de sustentabilidad de infraestructura del sector privado**
Premio recibido por nuestra gestión que impacta en la población y liderazgo, y en el cambio climático y medio ambiente.

Nuestros grupos de interés

Para definir y conocer a nuestros grupos de interés, nos valemos de reuniones estratégicas con las áreas de nuestra empresa, y para establecer sus expectativas nos mantenemos en un permanente relacionamiento. Organizamos estudios y mapeos sobre grupos de interés.

En LÍNEA 1 los grupos de interés en los que nos focalizamos, previa priorización hecha en gabinete, son:



Grupos de interés priorizados de LÍNEA 1



Caracterización de nuestros grupos de interés principales			
Clientes	Colaboradores	Comunidades	Estado
¿Quiénes son? Ciudadanos de 11 distritos que usan la infraestructura de LÍNEA1. Este cliente tiene un perfil moderno y pertenece principalmente a los niveles socioeconómicos B/C. Alrededor del 80% son clientes frecuentes de nuestro servicio.	¿Quiénes son? Grupo íntegro de colaboradores de Linea1.	¿Quiénes son? - Juntas vecinales. - Organizaciones de base.	¿Quiénes son? - Ministerio de Transportes 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, etc. - Municipalidades o gobiernos locales.
¿Cómo nos relacionamos con ellos? - Oficina de atención al cliente de LÍNEA1. - Libro de reclamaciones y buzón de sugerencias. - Sistemas de reclamos. - Centro de atención telefónica. - Redes sociales: Facebook y Twitter. - Página web.	¿Cómo nos relacionamos con ellos? - Reuniones. - Acciones de clima laboral. - Acciones de bienestar social. - Canales tradicionales y no tradicionales de comunicación interna.	¿Cómo nos relacionamos con ellos? - Cultura metro. - Centro de atención telefónica. - Programas sociales.	¿Cómo nos relacionamos con ellos? - Cara a cara. - Reuniones de coordinación - Inspecciones y supervisiones. - Informes de resultados.

Caracterización de nuestros grupos de interés principales			
Clientes	Colaboradores	Comunidades	Estado
¿Qué les preocupa? - Buen servicio. - Rapidez y comodidad. - Buen trato.	¿Qué les preocupa? - Desarrollo profesional. - Un buen clima laboral. - Retribución justa. - Cultura robusta.	¿Qué les preocupa? La inseguridad del entorno urbano.	¿Qué les preocupa? - Cumplimiento de contrato de concesión. - Colaboración público-privada.
¿Cómo respondemos a sus preocupaciones? - Sistema de satisfacción al cliente. - Cultura Metro. - Sistemas de seguridad operativa.	¿Cómo respondemos a sus preocupaciones? - Sistemas de reconocimiento interno. - Modelo de Gestión para colaboradores comprometidos y competentes.	¿Cómo respondemos a sus preocupaciones? Cultura Metro.	¿Cómo respondemos a sus preocupaciones? - Cumplimiento de obligaciones contractuales: disponibilidad, regularidad y limpieza. - Servicio de calidad que genera ahorros en tiempo y costos.

Conducta ética

Respetamos las leyes y promovemos una actuación responsable, íntegra y transparente. En LÍNEA 1 seguimos los lineamientos del Grupo Graña y Montero en materia de actuación responsable, íntegra y transparente. Por lo tanto, nos hacemos responsables de transmitir a nuestros colaboradores las directrices de gestión ética del Grupo, como son:

- Carta Ética (1995)
- Código de Conducta (2012)
- Canal Ético (2013)

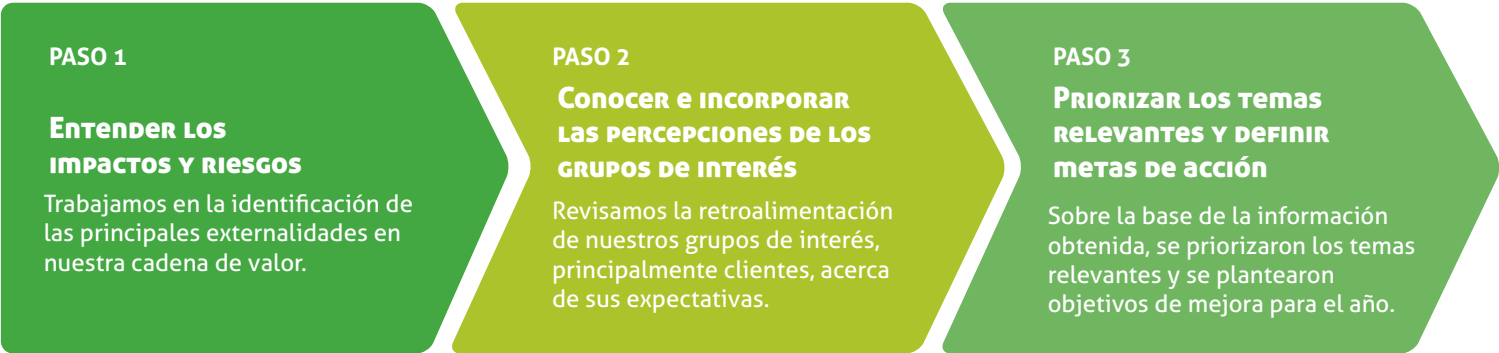
El Grupo cuenta desde 2013 con una Comisión Ética que supervisa la aplicación de dichas directrices. Entre 2013 y 2014, cada nuevo colaborador que ingresa a laborar a nuestra empresa ha sido capacitado en el Código de conducta y Canal ético. Asimismo, cada líder que participa de los equipos de trabajo recibe formación en el canal ético, que se espera sea replicado en cascada a través de la línea de mando.

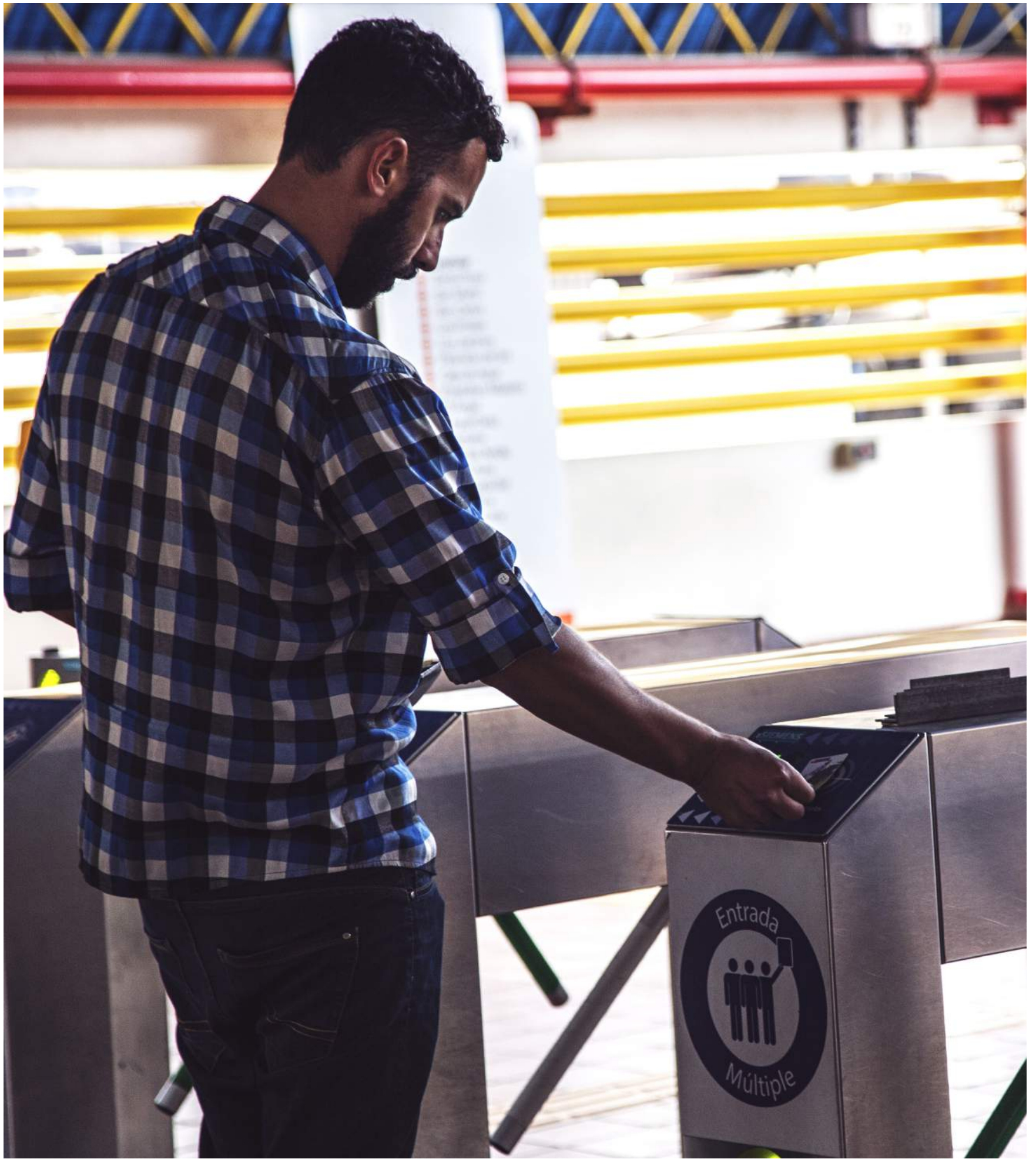
Por su parte, el personal de staff refuerza la capacitación en Canal ético en su semana de inducción "Conociendo Graña". Por último, el Código de Conducta es comunicado por canales internos como mailing y los paneles informativos.



La materialidad del Reporte de sostenibilidad 2013-2014

El presente informe se ha realizado luego de un proceso de identificación de asuntos significativos denominado “materialidad”, según la metodología de la Global Reporting Initiative- GRI, en su versión G4, en la que nos hemos basado.





5 Resultados económicos

Al ser una concesión, LÍNEA 1 tiene un modelo distinto para obtener sus ingresos. Nuestro modelo recauda el dinero por pasajes de los clientes y los deriva al Estado, en estricto cumplimiento con el contrato de concesión.

Luego, el Estado nos asigna un pago de acuerdo a la variable estipulada para ello: Precio por kilómetro tren. Este monto constituye nuestros ingresos anuales. A continuación, las principales magnitudes de nuestro desempeño económico en los dos últimos años:

Ingresos - En miles S/.

Ingresos 2013			Ingresos 2014		
Ventas	Utilidad	Inversiones	Ventas	Utilidad	Inversiones
118,541	-13,097	-5.313	166,951	12,053	-8,265

Distribución del ingreso - En miles S/.

Ingresos 2013			Ingresos 2014		
PKT x Km	Servicios complementarios	Ingresos Financieros	PKT x Km	Servicios complementarios	Ingresos Financieros
82,554	2,702	33,285	119,997	5,515	41,439

Una fuente de ingresos secundarios de LÍNEA 1 son los servicios complementarios, que corresponden al alquiler de áreas comerciales, venta de tarjetas y publicidad en las estaciones.

³ Dirección General de concesiones.

⁴ Precio por Kilómetro Tren: Es el importe expresado en nuevos soles, que tiene por finalidad retribuir a LÍNEA 1 por operación y por las inversiones obligatorias realizadas. El PKT x km, por su parte, es el ingreso total que remunera el Estado Peruano por el transporte de pasajeros en los trenes de la LÍNEA 1.



6

Excelencia
operacional


 VER VÍDEO

La excelencia operacional es parte de nuestra propuesta de valor y nos distingue de otras organizaciones. La manera más importante de medirla es mediante el cumplimiento de indicadores contractuales.

Desde el inicio de las operaciones, asumimos el compromiso de superar los estándares establecidos en el contrato de concesión. Estos son:

Desafío 2015

Mantener los estándares de calidad y cumplimiento de los indicadores contractuales, a pesar del incremento de la afluencia.

Disponibilidad

Se refiere al cumplimiento de los viajes programados por la empresa.

Regularidad

Alude a la puntualidad de los trenes según el horario programado.

Limpieza

Se refiere a la limpieza en estaciones y trenes, el mismo que pasa por rigurosas inspecciones de OSITRAN³.

Nuestros indicadores de cumplimiento

Obligaciones	% exigido por contrato	% real obtenido 2013	% real obtenido 2014
Disponibilidad	95%	95%	99.96%
Regularidad	85%	85%	98.50%
Limpieza	75%	75%	91.40%

0%

DE ACCIDENTES

más de

17%

INCREMENTO DE
CLIENTES EN EL
SISTEMA

REDUCCIÓN EN

20%

DE LO
PRESUPUESTADO
EN MANTENIMIENTO



Indicadores de procesos internos

Además de nuestros indicadores de operaciones mostrados en el cuadro anterior, consideramos que la educación y buen uso del sistema –gracias, en gran parte, a nuestra estrategia Cultura Metro– por parte de nuestros clientes ha impactado de manera positiva en los tres indicadores de excelencia operacional:

- **Gastos de mantenimiento:** Reducción en **20%** de lo presupuestado.
- **Accidentes ocurridos en el sistema:** **0%** de accidentes.
- **Incremento de clientes en el sistema:** **17%** más de lo proyectado en el período.

Cero multas

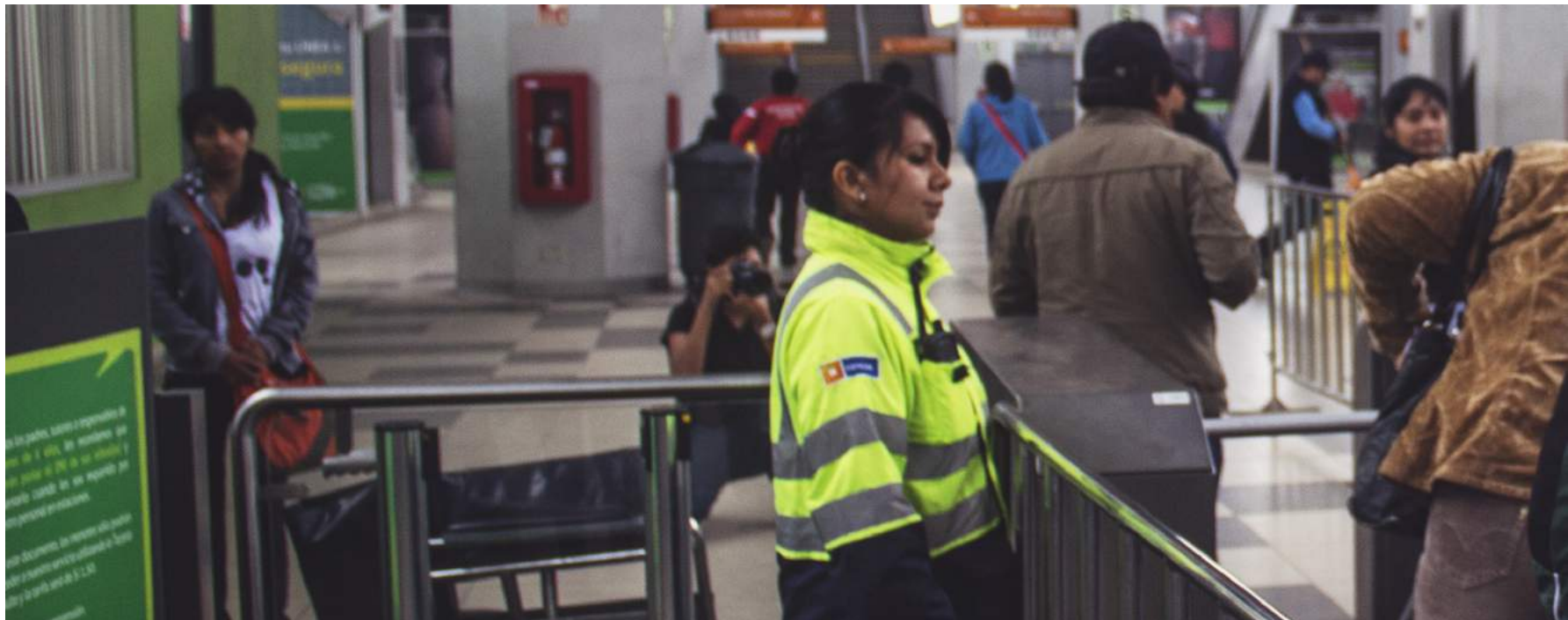
LÍNEA 1 no ha recibido multas o sanciones por encima de US\$ 20,000 que estén relacionadas con el incumplimiento de los estándares de servicio.

⁵ Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Estándares Internacionales

En junio del 2014 obtuvimos la certificación ISO 9001:2008, con el alcance de "Operación y conservación de la infraestructura ferroviaria y material rodante del Sistema Eléctrico de Transporte – LÍNEA 1".

Además de cumplir con uno de los requisitos para la prestación del servicio, establecido en el anexo 7 del contrato de concesión suscrito con el Estado, con esta certificación LÍNEA 1 reafirma su compromiso de excelencia operacional, que incluye una administración de calidad hacia un sistema efectivo, en un proceso de mejora permanente del servicio que ofrece.



Desafío 2015 en gestión humana

- *Línea de sucesión 2015.*
- *Programa de inclusión familiar.*
- *Cultura corporativa: Estilo Graña y Montero.*
- *Trabajo con líderes.*

Desafío 2015 en Seguridad Laboral

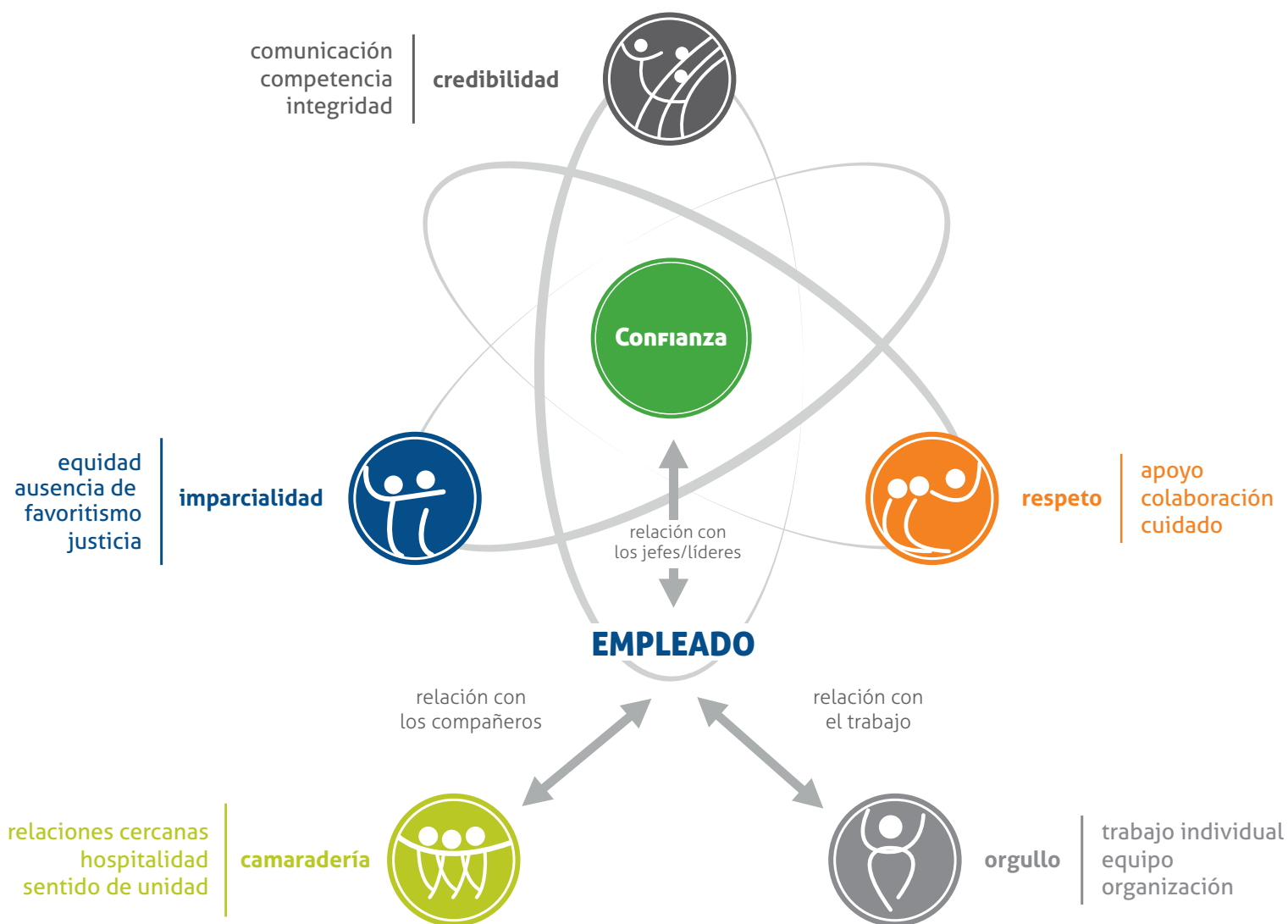
- *Superar el récord de 84 días sin accidentes.*
- *Automatizar los procesos de inspecciones programadas y seguimiento de observaciones planificadas a través de las TIC⁶.*
- *Potenciar el despliegue de campañas de seguridad internas.*

7 Gestión humana y seguridad laboral

El factor clave para hacer de LÍNEA 1 un proyecto para la mejora de la calidad de vida de la ciudad es nuestro talento. Nuestros colaboradores son quienes fortalecen nuestro estilo y cultura organizacional y la transmiten a clientes y comunidades.

El Modelo de Desarrollo de Talento sustenta la estrategia de gestión, así como los valores, políticas y Código de Conducta. Permite acelerar el desarrollo de nuestros colaboradores. Nuestra principal fortaleza es el desarrollo de capacidades en los colaboradores. Ayudamos a desarrollar en ellos competencias blandas y capacidades técnicas.

⁶Tecnologías de la información y comunicación.



Al finalizar el año 2014, LÍNEA 1 registró 693 colaboradores, de los cuales el 61% pertenece a la zona de influencia.

De este grupo, 54% fueron contratados de la zona de influencia en 2013 y 62% en 2014.

	2013	2014
Nº colaboradores provenientes de la zona de influencia de la LÍNEA 1	289	423
% con respecto al total de colaboradores	53%	61%
Nº total de colaboradores	547	693

En LÍNEA 1 promovemos y fortalecemos la capacidad de nuestros colaboradores de aprender, investigar, cuestionar, compartir e innovar, basándonos en la cultura de aprendizaje de nuestra organización.



Programa formativo

Este programa procura brindarle oportunidades de empleo a la juventud universitaria y también proporcionarle sostenibilidad a la fuerza laboral de conductores de nuestro sistema. En 2014 egresó la primera promoción de Conductores de Trenes.

Cada joven que forme parte del programa debe acreditar que está en el tercio superior. Esta oportunidad laboral les permite costear sus estudios.

La formación es vital para mantener sólida nuestra cultura y nuestros estándares de actuación. Con el fin de garantizar un buen clima laboral, brindamos a nuestro equipo beneficios que vayan más allá de la ley. En esa línea, nuestros colaboradores acceden a un seguro privado de salud, exámenes anuales gratuitos, charlas preventivas, así como también actividades recreacionales.

En 2013 se logró implementar un espacio de interacción y de libre participación de todos nuestros colaboradores, en el cual se valora el talento de nuestra gente y la sana integración, así como la difusión de las buenas prácticas de nuestra empresa.

Uno de los aspectos clave en gestión humana es mantener y robustecer nuestra cultura, pues somos conscientes que la formación de cultura ciudadana en nuestros clientes no sería posible sin un equipo comprometido y que vive ese estilo en el día a día.

Desarrollamos y capacitamos en nuestra cultura de promoción de ciudadanía a nuestros colaboradores para que la fomenten en nuestros clientes

**Capacitación y
Transmisión de cultura**

Colaboradores

Clientes

Para que nuestros clientes valores repliquen cultura ciudadana, nuestros colaboradores deben entenderla y aprender a comunicarla.

Entre los principales hitos llevados a cabo en el período reportado tenemos:

- Implementación del proceso de inducción interdisciplinaria al personal.
- Estandarización de los procesos de gestión de recursos humanos.
- Implementación de la evaluación de desempeño al 100% de nuestros colaboradores.
- Definición de líneas de carrera y políticas de crecimiento profesional.

Conductoras y conductores

19 conductores de los 88 con los que cuenta el sistema fueron mujeres, durante el período reportado.



“Dante Carmona - COLABORADOR

Los valores de LÍNEA 1 son los lineamientos para el relacionamiento no solamente con los usuarios, sino con todo el equipo que tengo que dirigir.

Soy supervisor de estaciones y recuerdo que una vez en la estación Caja de Agua acompañé a una clienta que estaba en su silla de ruedas, que había tenido una mala experiencia con el servicio, hasta su domicilio a cinco calles. Quedó profundamente agradecida y quedé satisfecho de generar una oportunidad a partir de la problemática identificada en un usuario. ”

 VER VÍDEO



Seguridad laboral

Respecto a la gestión de seguridad, contamos con políticas corporativas con el fin de mantener un estándar de actuación, acorde a la expectativa del Grupo:

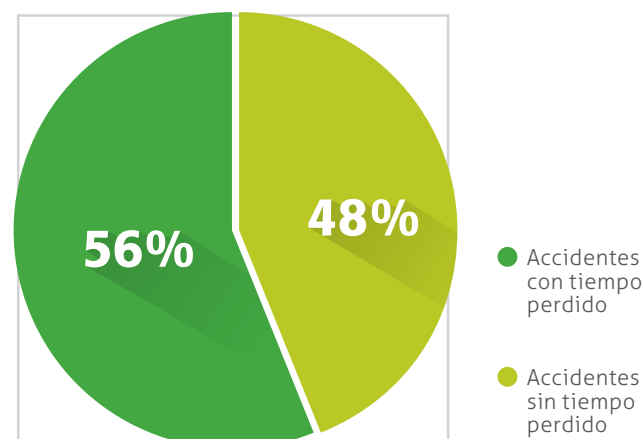
- Política de Prevención de Riesgos.
- Lineamientos OHSAS 1800.
- Comité Corporativo de Prevención de Riesgos.
- Matrices de identificación y evaluación de riesgos.
- Planes de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Indicadores de desempeño.

Entre los riesgos identificados tenemos accidentes viales, peligros eléctricos, atropellos, quemaduras y explosiones. En LÍNEA 1 hemos avanzado con la actualización de los mapas de riesgo del Patio Taller y elaboración de los mapas en estaciones y áreas técnicas.

En el período reportado hemos incorporado el tramo 2 a la LÍNEA 1 que exigió la capacitación de los nuevos colaboradores en el primer semestre del año. Las capacitaciones estuvieron enfocadas a los peligros de cada puesto desde los enfoques de prevención de riesgos y seguridad operativa, además de temas de liderazgo dictado por expertos internacionales para la línea de mando.

**SUPERAMOS EL
RÉCORD DE DÍAS
SIN ACCIDENTE**

Proporción de accidentes



En 2014 ocurrieron 18 accidentes, siendo 8 de ellos con tiempo perdido, acumulando una pérdida de 124 días hombre. El año se cerró con un índice de frecuencia de 0.62 accidentes por cada 200,000 horas hombre trabajadas, superior a la meta de 0.5 accidentes por cada 200,000 horas.

Un ejemplo de formación en seguridad

Hemos desplegado la campaña de "5 Ritmos para la Vida" con adaptaciones propias a LÍNEA 1. Se logró una cobertura del 100% del personal.

Asimismo, el índice de gravedad cerró en 13.45 días perdidos por cada 200,000 horas trabajadas. Logramos superar el récord de días sin accidente pues el 2014 culminó con un récord de 84 días.



Cultura segura

Promovemos una cultura de seguridad a través de campañas de sensibilización, intensiva comunicación y monitoreo de acciones y disposiciones de seguridad. Somos estrictos en el cumplimiento de normas de seguridad como el uso de equipos de protección personal en el sistema.

Cada trabajador recibe por lo menos tres exámenes médicos ocupacionales en su permanencia en LÍNEA1 (al ingresar a trabajar, uno anual y uno al cese de sus labores). Adicional a ello, tienen la posibilidad de hacerse un examen médico preventivo. También realizamos campañas preventivas sobre enfermedades graves.

Metas cumplidas

Índice de frecuencia de accidentes = 0.62 (< 0.5 que la meta).

Índice de accidentes de tránsito = 0.04 (< 0.1 que la meta)

8 Clientes: satisfacción y seguridad

El cliente de LÍNEA 1 es el centro del servicio y, por lo tanto, medimos frecuentemente sus niveles de satisfacción. Considerando que la demanda en 2014 se incrementó excepcionalmente debido al Tramo 2, los clientes nunca fueron relegados en su atención y medición de la satisfacción.

Desafío 2015

Mantener los niveles de satisfacción y potenciar los canales virtuales de atención y señalética disponibles en las estaciones.

Satisfacción del cliente

	2013	2014
Resultado consolidado	83%	85%





De acuerdo al último estudio de satisfacción de clientes, el cliente de LÍNEA 1 Metro de Lima sería principalmente de niveles socioeconómicos B/C, de perfil moderno, que usan el Metro principalmente por trabajo y, por lo general, van solos.

Su nivel de frecuencia de uso es 9,2 veces a la semana. De acuerdo a las últimas mediciones, tenemos oportunidades de mejora aún pues el nivel de satisfacción ha disminuido. Esto se debería principalmente a que los clientes percibirían mayor gente en los vagones. En síntesis, el tramo 2 se encontraría con alta satisfacción y el tramo 1 con mediana satisfacción.

El nivel de recomendación de los clientes sería alto y se habría mantenido, siendo los factores que más influyen en la satisfacción los relacionados a la atención del personal y a la experiencia en el viaje (trenes).

Percepción de cliente con respecto a la promoción de ciudadanía

	2013	2014
Porcentaje de clientes que considera que el Metro de Lima promueve ciudadanía en la sociedad.	88%	87%



Gestión de reclamos

Contamos con una herramienta que nos permite recoger y sistematizar los comentarios, reclamos o sugerencias de nuestros clientes. Gracias a este instrumento podemos implementar acciones preventivas y correctivas en nuestra operación.

En 2014, la LÍNEA 1 del Metro de Lima obtuvo un ratio de 45 reclamos por millón de viajes, donde las principales causas estuvieron relacionadas con la implementación del nuevo sistema de control de pasajeros, la saturación de los trenes y, la gestión de flujos de ingreso y salida a estaciones.

Estos resultados reflejan una gestión eficiente, de acuerdo con los estándares internacionales, especialmente en un contexto en el que se duplicó el número de pasajeros diarios de 150 mil a 317 mil personas.

Reclamos por millón de viajes

	2013	2014
Ratio de reclamos por millón de viajes	55	45

En materia de seguridad, durante 2013 y 2014 no hemos sufrido ningún accidente grave⁷.

⁷Cualquier colisión o descarrilamiento de trenes con el resultado de al menos una víctima mortal o de cinco o más heridos graves o grandes daños al material rodante, a la infraestructura o al medio ambiente, y cualquier otro accidente similar, con un efecto evidente en la normativa ferroviaria.

Seguridad operativa

El ámbito de seguridad operativa para LÍNEA 1 es aquel relacionado con el desenvolvimiento de nuestras operaciones que, en caso se generasen algunas fallas, podría impactar incluso en la seguridad de nuestros clientes.

Metas cumplidas

Índice Medio de Seguridad = 9.87 (> 9.4 que la meta planificada). El IMS refleja que el nivel de seguridad de los clientes desde que se inició la operación comercial de la LÍNEA 1 sigue siendo sobresaliente.

Índice de accidentes de tránsito = 3.23 (< 4). En otros sistemas de transporte similares al nuestro, este indicador se eleva a más de 6.

En nuestra actividad los accidentes más comunes son caídas en general, golpes, contusiones y atrapamiento de manos o extremidades cuando la puerta de los vagones cierra mientras el pasajero intenta ingresar rápidamente en él. Para minimizar los riesgos de golpes y caídas, hemos colocado muchas señalizaciones y vía nuestros sistemas de voz en las estaciones difundimos mensajes de precaución.

La principal estrategia para evitar que sucedan es educar a los clientes sobre las normas de conducta y valores que deberá respetar.

En caso sucedan este tipo de accidentes, se les brinda atención en primeros auxilios en nuestros tópicos que se encuentran en cada una de las estaciones. Si el evento requiere mayor cuidado, el cliente es derivado a un hospital.

Entre los riesgos más sensibles tenemos:

- Ingreso de clientes a la vía.
- Caída de usuarios a la vía.
- Caída de clientes de los andenes en segundo nivel de la estación.

Entre los hitos más importantes del período reportado tenemos:

- Se tomaron medidas para agilizar la respuesta en casos de emergencias como la redistribución de paramédicos por horarios y estaciones, en función al comportamiento de los incidentes.
- Se capacitó a los mandos medios en temas de Liderazgo en prevención de riesgos con expertos internacionales.

Asimismo, realizamos simulacros de incendios, arrollamiento, evacuación de pasajeros, de sismo, etc.

A portrait of Gerardo Aguirre, a man with dark hair and a slight smile, wearing a blue and white checkered jacket over a grey shirt. He has a tattoo on his neck. The background is blurred, showing what appears to be a transit station with green signage.

**Gerardo Aguirre,
cliente**

Prácticamente antes uno tenía que transportarse del Centro de Lima hasta Villa el Salvador en dos horas o dos horas y media. Y LÍNEA 1 todo lo puede hacer en 30 minutos o 20, dependiendo a dónde vayas.

LÍNEA 1 es un gran medio de transporte y estamos agradecidos por eso. ”

 **VER VÍDEO**



9 Promoción de ciudadanía: Cultura Metro

La promoción de ciudadanía es una de las aristas de la estrategia Compartir de Graña y Montero. En el caso de LÍNEA 1, es una plataforma integral donde confluyen nuestros clientes y comunidad vecina, con la finalidad de generarles sentido de pertenencia y desarrollo ciudadano. De esta manera buscamos lograr la valoración social del sistema de LÍNEA 1.

Desafío 2015

Continuar la implementación del programa SOMOS LÍNEA 1, incrementando el número de promotores de ciudadanía.

¿Qué queremos?

- Educar al cliente en el buen uso del sistema, el trato amable y la convivencia ciudadana.
- Comprometer y empoderar a nuestros clientes y vecinos en el cuidado de la infraestructura.
- Brindar a nuestros clientes y vecinos nuevos servicios que los ayuden a ser mejores ciudadanos.



Para lograrlo hemos establecido tres líneas de acción:

Gestión Social

Enfocada en las relaciones con las comunidades y autoridades de la zona de influencia del proyecto para promover una buena relación generando sentido de pertenencia en nuestros vecinos. Atravesamos 11 distritos y hemos identificado a más de 120 juntas vecinales de la zona de influencia.

Gestión Educativa

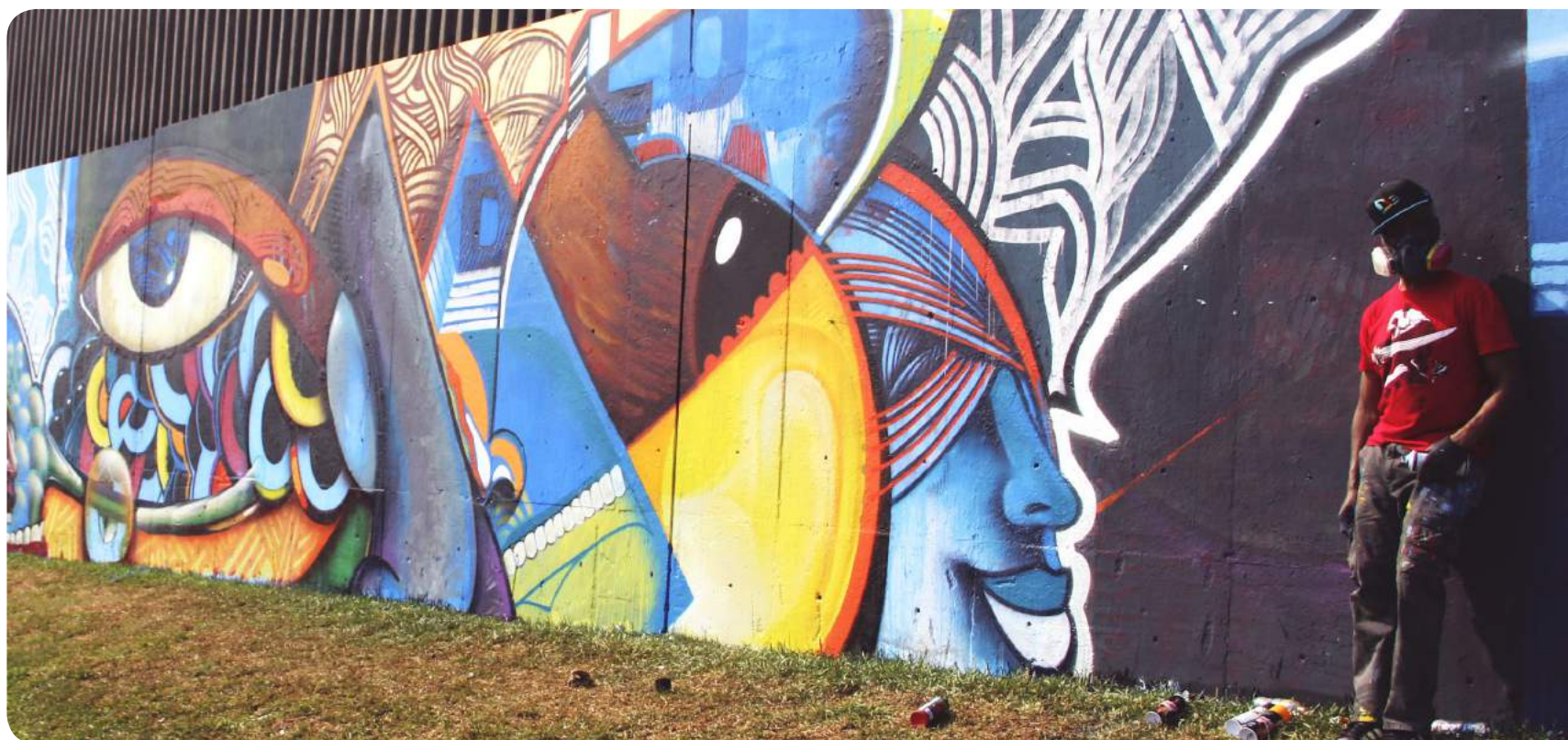
Enfocada en la formación y educación de nuestros clientes en el buen uso del sistema y en normas de convivencia dentro de un espacio público, a través de los diferentes programas y campañas que buscan convertir nuestras estaciones y trenes en espacios de educación ciudadana.

Así, el cliente, a través de su experiencia en el uso del transporte público se convertirá en un mejor ciudadano.

Gestión Cultural

Apunta a generar un mayor acercamiento entre las iniciativas culturales de la ciudad con nuestros clientes, con el objetivo de convertir el sistema en una nueva plataforma cultural, basado en la difusión, creación y conservación de actividades artístico-culturales.

Su objetivo es promover el sistema de la LÍNEA 1 como una nueva plataforma cultural, basado en la difusión, creación y conservación de actividades artístico-culturales.



En base a estas estrategias hemos desarrollado una serie de programas específicos como son:

[1] Plan Graffiti

Es una Iniciativa cultural de acercamiento a la comunidad grafitera local y artistas urbanos que mediante la realización de actividades relacionadas al arte urbano tratamos de promover el graffiti como una expresión artística que incentive una alternativa de cuidado, ordenamiento y desarrollo en nuestra ciudad.

Estas actividades las llevamos a cabo principalmente en el viaducto de LÍNEA 1 en los distritos de Villa María del Triunfo y San Juan de Miraflores, debido a que en el tramo 1 se encuentra gran cantidad de muros entre estaciones susceptibles de ser trabajados.

En los distritos donde no se cuenta con muros disponibles del viaducto se buscará espacios externos que brinden las condiciones.

Solo en 2014
realizamos murales en
2,600 m², mientras en
2013 fueron 1,682m².

▶ [VER VÍDEO](#)

1

2



[2] Arte Vecinal

Es un programa cultural que promueve iniciativas artísticas de agrupaciones que proceden de nuestra área de influencia y que acercan su arte y cultura a nuestros clientes, quienes disfrutan de un día de presentaciones artísticas a la semana, en las estaciones de mediana afluencia.

De 1766 encuestados durante el 2014:

- El 100% piensa que la iniciativa es muy buena o buena.
- El 98% piensa que es muy buena/buena la calidad de los espectáculos que presentamos.

Además de promover el desarrollo de los nuevos valores, ponemos en valor las mejores expresiones artísticas del teatro, la música y la danza de la zona.

Desde inicio del programa (2013) hemos promovido 164 presentaciones, las cuales fueron vistas por más de 355 mil clientes. Además, de las 96 agrupaciones que se han presentado en total, el 79% pertenece a nuestros distritos de influencia.

[▶ VER VÍDEO](#)

[1](#)

[2](#)

[3](#)

[3] Mejoras Urbanas

El programa consiste en la recuperación integral (física y psicosocial) de determinados espacios públicos ubicados en zonas colindantes al viaducto, las cuales se encuentran en condición de abandono, deterioro, insalubridad e inseguridad.

Mejoras urbanas está proyectado realizarse en las juntas vecinales ubicadas en los distritos de nuestra zona de influencia priorizados. Hasta el momento se ha realizado en los distritos de Villa María del Triunfo y Villa El Salvador.

[▶ VER VÍDEO](#)

[4] Charlas de aprendizaje o Espacios de conocimiento

Se realizan desde 2012 y constituye el primer contacto de LÍNEA 1 con la Junta vecinal: es la carta de presentación de nuestra operación hacia la comunidad.

Las charlas se desarrollaron en los distritos del Tramo 1: Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, La Victoria y Cercado de Lima. En el 2014 se ha priorizado el trabajo en los distritos del Tramo 2: Cercado de Lima, El Agustino y San Juan de Lurigancho.

Hasta 2014, hemos culminado las presentaciones en 123 juntas vecinales identificadas como parte de nuestra zona de influencia. A partir de agosto de 2015, este programa se llama Espacios de conocimientos, y serán dirigidos a instituciones o juntas vecinales que ameriten mayor información de nuestro sistema o que presenten alguna situación riesgosa para la comunidad.





[5] Visitas guiadas

En estas actividades recibimos a distintos grupos de personas a quienes acompañamos en una visita guiada a hacer uso de nuestras instalaciones en compañía de personal que pueda guiar y absolver sus preguntas. Los tipos de visitas son definidos según las características del público como escolar, técnica y comunitaria.

El programa está enfocado principalmente en la población escolar de nivel primario de colegios de nuestra zona de influencia. Las charlas suelen ser sobre nuestra Cultura Metro en los centros educativos nacionales y finaliza con una visita a nuestro sistema, la cual nos permite aplicar lo aprendido en la charla, así como la posibilidad de conocer espacios importantes de nuestra ciudad, los mismos que forman parte del recorrido de nuestro sistema.

[6] Promotores ciudadanos voluntarios

Por otro lado, durante el 2014 iniciamos el programa de formación de promotores de ciudadanía SOMOS LÍNEA 1.

	2014
Número de promotores de ciudadanía (clientes)	118
Número de promotores de ciudadanía (colaboradores)	29

[▶ VER VÍDEO](#)

1

2

[7] Programa Educativo de Conductas Metas

A través de una estrategia que utiliza todos los canales con los que cuenta LÍNEA 1 del Metro de Lima (mensajes de audio en trenes, señalética, mensajes con figuras públicas), buscamos formar a nuestros clientes en aquellas conductas que facilitan la interacción con los demás y fomentan el uso de las normas del Sistema.

[▶ VER VÍDEO](#)



Cultura Metro, resultados que nos impulsan a seguir trabajando

- **Servicio de calidad, buen trato y respeto:** Los altos estándares de servicio nos han llevado a obtener una satisfacción general de 81%.
- **Seguridad:** El 94% de nuestros clientes opina que nuestras estaciones y trenes son seguros.
- **Calidad de vida y valores ciudadanos:**
 - » El 90% de nuestros clientes cree que la LÍNEA 1 del Metro de Lima fomenta el respeto entre los pasajeros.
 - » El 92% sostiene que contribuimos a que las personas sean mejores ciudadanos.
 - » El 97% sostiene que fomentamos el desarrollo de la ciudad y el 96% cree que educamos con valores cívicos.



10

Gestión ambiental

El tema ambiental tiene dos abordajes en LÍNEA 1: por un lado somos una operación ambientalmente amigable pues al estar basados en una tecnología eléctrica no generamos las emisiones que el transporte tradicional limeño genera. Es decir, LÍNEA 1 pone a disposición de la ciudad una solución que mejora su desempeño ambiental.

Sensibilización ambiental

Fomentamos una cultura ambiental con capacitaciones y campañas de sensibilización dentro y fuera de nuestra empresa. LÍNEA 1 participó de la iniciativa "Pon de tu Parte", campaña liderada por el Ministerio del Ambiente, que buscó movilizar a la ciudadanía a propósito de la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 20), celebrada a fines de 2014.

Desde LÍNEA 1 promovimos la generación de compromisos ambientales en nuestros clientes, realizando activaciones en ocho estaciones y mediante el uso de las redes sociales.

Por otro lado, parte de nuestra propuesta de valor es una gestión responsable con el medio ambiente que minimice sus impactos. Entre los impactos más significativos en materia ambiental tenemos el consumo de energía y las emisiones. Asimismo, promovemos conductas responsables en nuestros colaboradores y principales grupos de interés.

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental, una Política Ambiental Corporativa, los lineamientos de la 14001, documentos de gestión como matrices de identificación y evaluación de riesgos ambientales e indicadores de desempeño.



Energía y emisiones

Buscamos reducir nuestros riesgos ambientales, focalizándonos en los asuntos más relevantes de acuerdo con nuestras operaciones. En 2014, definimos dos temas ambientales prioritarios: el consumo responsable de energía y la gestión de residuos sólidos.

Consumo de energía eléctrica

	Resultados 2014
Electricidad (GWh)	36818252.40 kWh (36.818 GWh)
Combustible (Gl)	13857,3

En 2014 se registró en términos absolutos un 34% de consumo de energía eléctrica. Esto se debió al inicio del funcionamiento del tramo II de la LÍNEA 1, que generó más de 963 kilómetros adicionales de recorrido durante el período. Sin embargo, si analizamos el rendimiento por kilómetros recorridos y por usuario, encontramos una mayor eficiencia en el consumo del recurso: ha disminuido en un 25%.

KwH x pasajero	0,523
Nº de pasajeros transportados	70.333.237,00
Km recorridos 2013	1.239.332,83
Km recorridos 2014	2.203.057,37



Consumo de diésel

Respecto al consumo de diésel, durante 2014 en total se registró un consumo de 4,800 galones, que implicó más / menos % que en 2013.

	Total 2013 (galones)	Total 2014 (galones)
Infraestructura	3,253	3,903
Material rodante	998	899
Total general (galones)	4,250	4,802

Índice de contenidos de la GRI G4

Contenidos básicos generales				
Contenidos básicos generales	Descripción	Comentario	Página	Verificación externa
Estrategia y análisis				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización		6, 7	No
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización		Ver carátula	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes		8	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	Jr. Solidaridad Cdr. 8 s/n - Parque Industrial - Villa el Salvador, Lima		No
G4-6	Países en los que opera la organización	Perú		No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Es una concesión de gestión de infraestructura concesionada a GyM Ferrovías S.A.		No
G4-8	Mercados a los que sirve la organización	Lima Metropolitana		No
G4-9	Tamaño de la organización, a partir de su número de empleados, operaciones, ventas o ingresos netos, entre otros		5, 27, 34	No
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo		34, 35	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	No aplica porque no existen sindicatos.		No

Contenidos básicos generales				
Contenidos básicos generales	Descripción	Comentario	Página	Verificación externa
Perfil de la organización				
G4-12	Cadena de suministro de la organización	Nuestros principales proveedores críticos son: las empresas que nos proveen de energía eléctrica en Lima. Otros proveedores notables han sido las empresas fabricantes de los trenes del sistema.		No
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Durante 2014 la empresa concesionaria de LÍNEA 1, abrió el Tramo 2 que implica duplicar la atención de la demanda y el esfuerzo operativo que ello implica.		No
G4-14	Abordaje de la organización del principio de precaución	Al cierre de edición de este documento, la empresa viene evaluando un sistema de gestión de riesgos a implementar.		No
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Ver el informe de Sostenibilidad de Graña y Montero 2014.		No
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Pertenece a la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional.		No
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	GyM Ferrovías publica sus estados financieros como parte de la información que compila el Grupo Graña y Montero de sus empresas.		No

Contenidos básicos generales				
Contenidos básicos generales	Descripción	Comentario	Página	Verificación externa
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto		25	No
G4-19	Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria		25	No
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización	Todos los asuntos materiales identificados se aplican para nuestra operación en LÍNEA 1.		No
G4-21	Límite de cada aspecto material fuera de la organización.	Los asuntos materiales identificados se aplican para nuestra operación en LÍNEA 1 y los grupos de interés con los que nos relacionamos.		No
G4-22	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se han realizado re expresiones significativas de la información, en tanto este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad.		No
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No aplica, en tanto este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad.		No
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	Colaboradores Inversionistas Proveedores Socios estratégicos Clientes Comunidades Este listado son los grupos de interés del Grupo Graña y Montero. En base a esa lista se priorizó, para el caso de LÍNEA 1, a Colaboradores, Clientes y Comunidades y Estado.		No

Contenidos básicos generales				
Contenidos básicos generales	Descripción	Comentario	Página	Verificación externa
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja		21	No
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia, participación en el proceso de elaboración de la memoria, entre otros)		21, 22	No
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés		22, 23	No
Perfil de la memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria	2015		No
G4-29	Fecha de la última memoria	Esta es el primer informe de sostenibilidad de LÍNEA 1.		No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual		No
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Pilar Nuñez Responsable de Gestión Social pilar.nunez@lineauno.pe		No
G4-32	Opción elegida para la memoria	De conformidad - Esencial		No
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No contamos con una política de verificación externa.		No
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	Ver el Informe de Sostenibilidad de Graña y Montero 2014		No
Ética e integridad				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos		10	No

Contenidos básicos específicos					
Aspectos materiales	Número indicador	Descripción	Número de página o respuesta directa	Omisiones (por confidencialidad)	Verificación externa
Desempeño económico	DMA	Enfoque de gestión	27	N/A	No
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	27	N/A	No
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	No recibimos ayudas económicas del gobierno.	N/A	No
Etiquetado de los productos y servicios	DMA	Enfoque de gestión	39, 40	N/A	No
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	39, 40	N/A	No
Cumplimiento regulatorio	DMA	Enfoque de gestión	31	N/A	No
	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	31	N/A	No
Emisiones	DMA	Enfoque de gestión	53-55	N/A	No
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	53-55	N/A	No
Energía	DMA	Enfoque de gestión	53-55	N/A	No
	G4-EN3	Consumo energético interno	53-55	N/A	No
	G4-EN6	Reducción del consumo energético	53-55	N/A	No

Contenidos básicos específicos					
Aspectos materiales	Número indicador	Descripción	Número de página o respuesta directa	Omisiones (por confidencialidad)	Verificación externa
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	100%	N/A	No
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	37,38	N/A	
Comunidades locales	DMA	Enfoque de gestión		N/A	
	G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	100% de nuestras zonas de influencia	N/A	No
	G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Uno solo. LÍNEA 1 constituye solo un centro de operaciones	N/A	No
Salud y seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	100% El sistema como tal es evaluado en materia de seguridad para promover mejoras	N/A	No

