



# Metro de Lima

Informe de Sostenibilidad 2019



## **Contacto LÍNEA 1, Metro de Lima (GRI 102-1)**

Sede Principal Jirón Solidaridad Cdr.8 s/n Parque Industrial,  
Villa el Salvador (GRI 102-3)  
Lima, Perú

Cuéntanos tu opinión: (GRI 102-53)  
[sostenibilidad@lineauno.pe](mailto:sostenibilidad@lineauno.pe)

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

## Palabras del gerente general a nuestros grupos de interés

(GRI 102-14)



Estimados amigos:

Me es grato presentar nuestro quinto Reporte de Sostenibilidad dentro del cual, comunicamos los temas más importantes de la gestión, nuestros valores corporativos, logros, retos a futuro y el balance del 2019, con la transparencia y confianza que nos identifica año tras año.

Durante el 2019, logramos culminar con éxito el proyecto de ampliación de la capacidad de nuestro sistema, propuesto al Estado debido a la alta demanda de pasajeros, el cual nos ha permitido ampliar las estaciones de mayor demanda, reforzar el sistema eléctrico, ampliar nuestra flota con 20 trenes nuevos y 39 coches adicionales y aumentar el número de cambiavías para mejorar las maniobras de los trenes. Con todo ello, hemos mejorado la calidad en el servicio, la experiencia de viaje de nuestros pasajeros, así como acortado las distancias y aportado al desarrollo del país.

Este impecable proyecto, que finalizó durante este año en el tiempo previsto y sin ningún contratiempo, ha sido felicita-

do por OSITRAN a través de una comunicación formal que nos llena de orgullo.

Estas mejoras nos han permitido duplicar el número de pasajeros atendidos. Por ejemplo, durante el día de mayor afluencia del año (23 Dic), pasamos a movilizar de 385,000 pasajeros al día a 692,000. Esta cifra histórica en nuestra operación nos permite apreciar cómo mejoramos la calidad de vida de más de 170'000,000 de peruanos durante el 2019.

También, continuamos promoviendo nuestra estrategia de crecimiento a largo plazo, en concordancia con nuestro compromiso de servicio para los más de 770'000,000 de pasajeros que hemos transportado desde el inicio de nuestras operaciones en el año 2011. Trabajamos con pasión para brindar al pasajero un servicio confiable, moderno y seguro.

Además, continuamos promoviendo nuestro “Modelo de Infraestructura Sostenible” con todos nuestros grupos de interés y apostamos por contribuir con los Objetivos de Desarrollo

Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. Creemos y compartimos con nuestra comunidad y los diversos grupos de interés, lo que nos permite ser reconocidos como generadores de cultura ciudadana a través de los diversos programas que desarrollamos en nuestras estaciones, trenes y con nuestros vecinos más cercanos.

Asimismo, ejecutamos una inversión de S/. 18,2 millones en despliegue de infraestructura, lo que consolidó nuestro posicionamiento como el único medio de transporte responsable en el país que promueve el transporte inclusivo y seguro, así como el arte y la educación entre los pasajeros, en cada uno de los viajes que realiza.

La principal lección que aprendimos este año es estar siempre preparados para lo inesperado y actuar con transparencia, con un equipo totalmente comprometido e informado sobre el norte de la empresa y los objetivos estratégicos que tenemos que cumplir. Con esta convicción hemos podido superar con éxito todos los retos que se nos han presentado durante este año.

Aprovecho esta oportunidad para agradecer, una vez más, a todos nuestros pasajeros por su preferencia y permitirnos transformar el país. Ahora, los invito a acompañarnos en este viaje por nuestro reporte junto con todo el gran equipo que me acompaña para brindarles el mejor servicio, desde Bayóvar hasta Villa El Salvador, comprometidos contigo.



**Mario Gálvez Abad**  
Gerente General  
GYM Ferrovías S.A



INSTITUTO  
ARZOBISPO LOAYZA  
**LICENCIADO**  
EN  
DISEÑO DE  
LURIGANCHO

CIRUJANOS SALUD

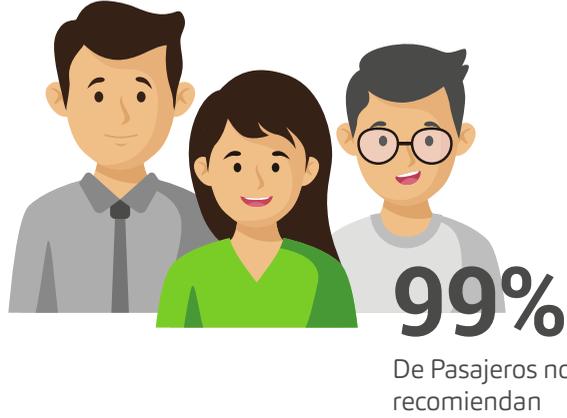
2.

# De Bayóvar a Villa el Salvador en cifras

(GRI 102-7)

Campus San Juan  
de Lurigancho  
Av. del Ferrocarril  
100, Calle 807

WASHTE  
HAYVA GORDO  
MISO EMPAQUO  
DE LA RIA  
FRUITS



Único medio de transporte  
**seguro  
e inclusivo**  
de metro en Lima.



3.

## Acerca de nuestro Reporte

(GRI 102-7)

Nuestro reporte de sostenibilidad brinda información sobre la gestión económica, social y medioambiental de LÍNEA 1 y, principalmente, comunica cómo generamos valor y garantizamos la sostenibilidad del negocio a nuestros pasajeros, colaboradores y a la sociedad en general.

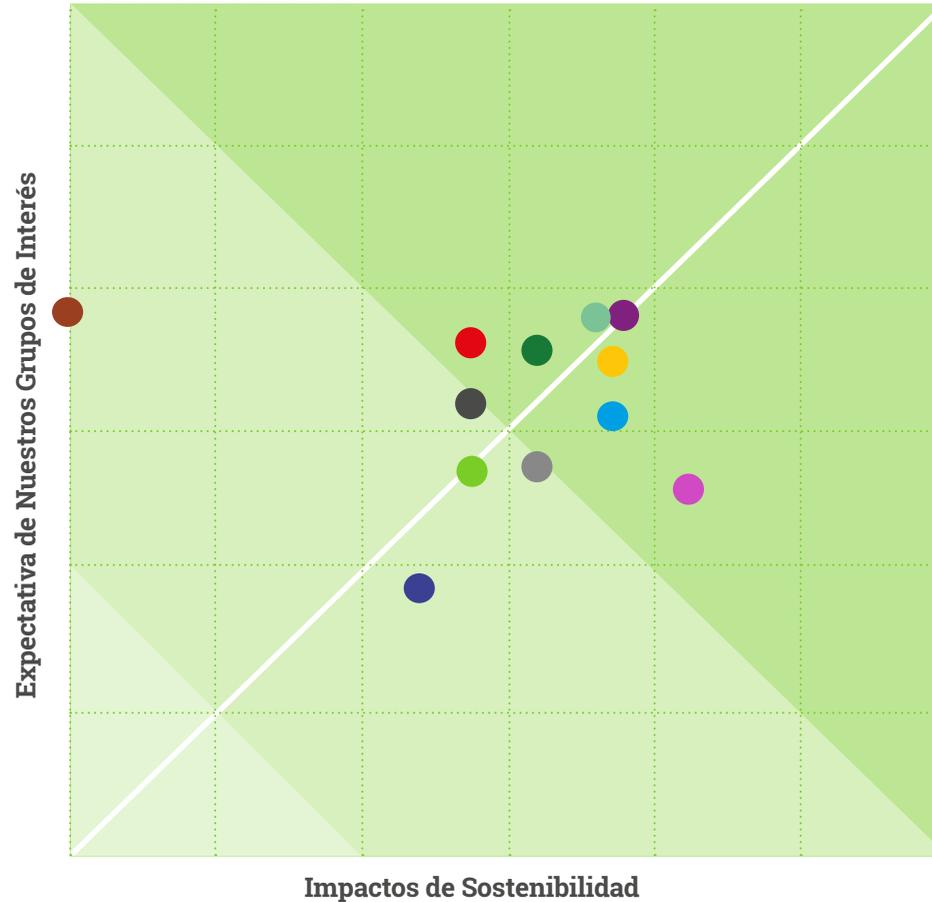
En LÍNEA 1 consideramos como tema material, cualquier asunto que tenga la capacidad de afectar la creación de valor de nuestra empresa bajo la mirada de la compañía y de los grupos de interés.

### 3.1. Materialidad

(GRI 102-46)

En el 2019, realizamos el proceso de materialidad, teniendo en cuenta los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI). Para ello, contamos con la asesoría de una Consultora en Sostenibilidad.

Gráfico de Materialidad



#### Temas materiales

- Cultura Metro
- Conectividad
- Seguridad Ciudadana
- Salud y seguridad en el trabajo
- Crecimiento Económico
- Generación de valor social
- Inclusión Social
- Calidad del Servicio
- Gestión del Impacto Ambiental de la Operación
- Regulación
- Informalidad
- Recursos Humanos

## Proceso de Materialidad



### 1. Revisión de información secundaria

- Revisamos los temas materiales y las noticias más relevantes
- Identificamos las tendencias de sostenibilidad

1

2

### 2. Consulta: identificación de expectativas

- Realizamos tres encuestas virtuales y dos paneles dirigidos a nuestros grupos de interés.

### 3. Priorización de temas

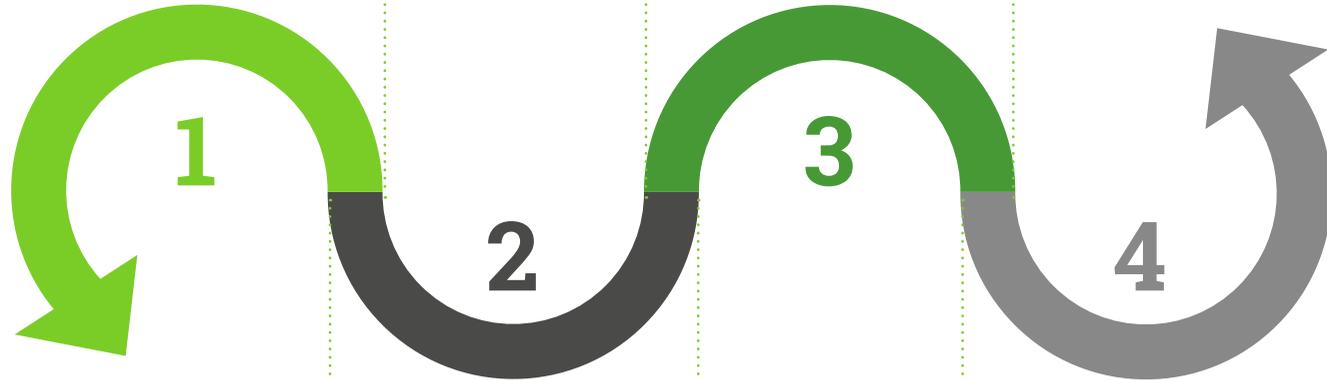
- Utilizamos la metodología de priorización de expectativas con más representación y la evaluación de riesgos para los impactos.

3

4

### 4. Validación de los temas a reportar

- Los resultados de la materialidad fueron validados por nuestra Gerencia de Relaciones Institucionales.
- Los temas materiales se relacionaron con los temas GRI.



## 3.2. Indicadores materiales

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

En el siguiente cuadro mostramos los 12 temas de mayor importancia en nuestra gestión, relacionados a 15 indicadores materiales GRI, y 6 indicadores propios del negocio:



Tema material	Cobertura	Grupo de interés
Cultura LÍNEA 1	Cobertura interna y externa	Pasajeros, trabajadores, socios estratégicos
Conectividad	Cobertura externa	Comunidad vecinal, socio estratégicos
Seguridad ciudadana	Cobertura interna y externa	Pasajeros, trabajadores, socios estratégicos
Salud y seguridad en el trabajo	Cobertura interna y externa	Trabajadores, Estado
Crecimiento económico	Cobertura interna y externa	Trabajadores, socios estratégicos, comunidad vecinal
Generación de valor social	Cobertura externa	Comunidad vecinal
Inclusión social	Cobertura interna y externa	Comunidad vecinal
Calidad del servicio	Cobertura interna	Pasajeros, trabajadores, socios estratégicos
Gestión del impacto ambiental de la operación	Cobertura interna y externa	Comunidad vecinal, socio estratégicos, Estado
Regulación	Cobertura interna y externa	Estado
Informalidad	Cobertura externa	Comunidad vecinal, pasajeros
Recursos humanos	Cobertura interna	Trabajadores

# ESTACION GAMARRA

4.

## Somos LÍNEA 1

(GRI 102-7) (GRI 102-16)



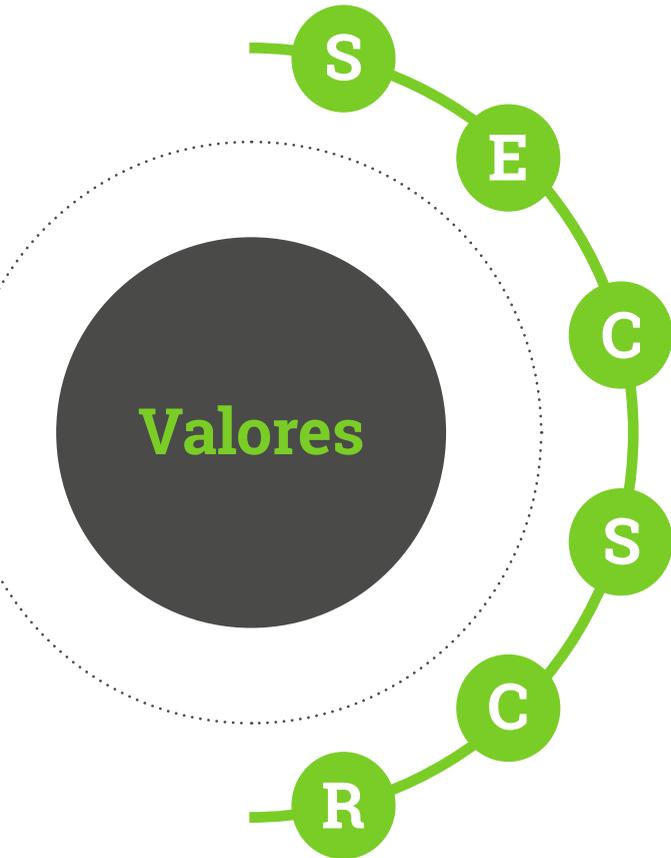


## Misión

Somos una organización con un equipo humano competente y comprometido, dedicada a la operación de la LÍNEA 1, que brinda un servicio integral de transporte para mejorar la calidad de vida de nuestros pasajeros y contribuir al desarrollo de la ciudad.

## 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.



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

**Eficiencia** : Hacemos más con menos al planificar el adecuado uso de recursos lo que nos permite alcanzar la más alta productividad.

**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 estándares internacionales reconocidos de primer nivel a nuestra gestión.

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

**Cumplimiento** : Respetamos nuestros compromisos a tiempo y con alto nivel de servicio. Siempre actuamos dentro del marco ético, observando la ley en todas nuestras acciones.

**Responsabilidad** : Tomamos decisiones racionales y éticas, respetamos los procesos establecidos y asumimos plenamente las consecuencias de estas.





## 4.1. LÍNEA 1 conectamos la vida, conectamos la sociedad

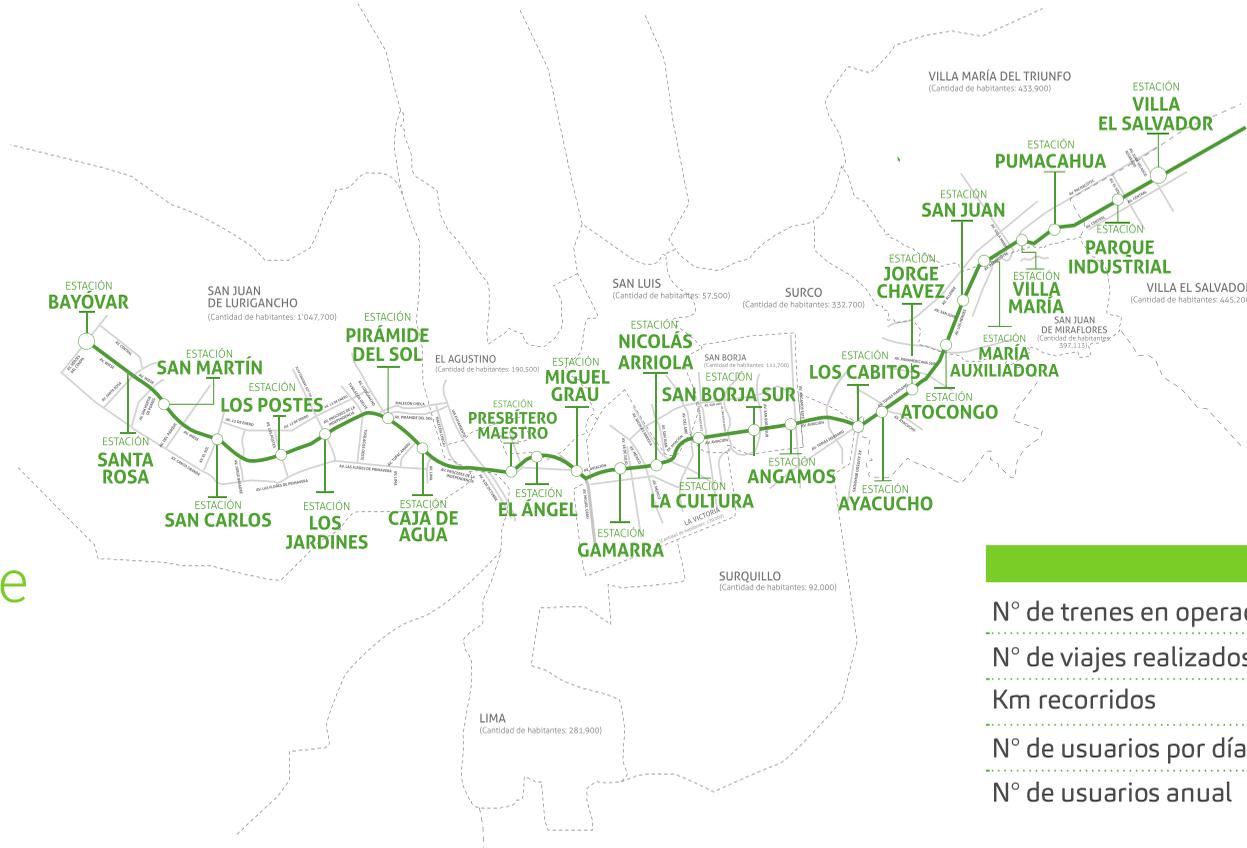
(GRI 102-2) (GRI 102-4) (GRI 102-6)  
(GRI 203-2) (GRI 102-7) (IPN-2)

Somos la única línea de tren que recorre la ciudad de Lima brindando un servicio con tecnología de punta y comprometido con la seguridad de nuestros pasajeros. Desde el 2011, venimos perfeccionando la experiencia de nuestros pasajeros y contribuyendo a la mejora de la calidad de sus vidas, al disminuir dos horas su recorrido diario y al aumentar nuestra capacidad para trasladar a más personas.

Diariamente ponemos en marcha 44 trenes, que cruzan once distritos desde las 6 a.m. hasta las 10 p.m., para servir a más de 550,000 pasajeros al día. Partimos desde la estación del distrito de Villa El Salvador para llegar hasta la estación Bayóvar, en el distrito de San Juan de Lurigancho, en menos de una hora.

Somos la opción de transporte más confiable, moderno y seguro.

44 trenes al servicio de la ciudad.



2019	
N° de trenes en operación	44
N° de viajes realizados	150,642
Km recorridos	4,987,463 km
N° de usuarios por día	Más de 550,000
N° de usuarios anual	170 millones





5.

# Movemos la economía

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

## 5. Movemos la economía

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

En el transcurso del 2019, el valor económico generado alcanzó los S/. 397,852.58; lo que nos permitió distribuir valor por un monto de S/. 296,718.45 nuevos soles por concepto de pago a colaboradores, pagos de impuestos al Estado y aportes a la comunidad; es decir hasta un 74.58 % del total de nuestros ingresos en el 2019.

A continuación, detallamos un resumen del valor económico generado, distribuido y retenido en 2019:

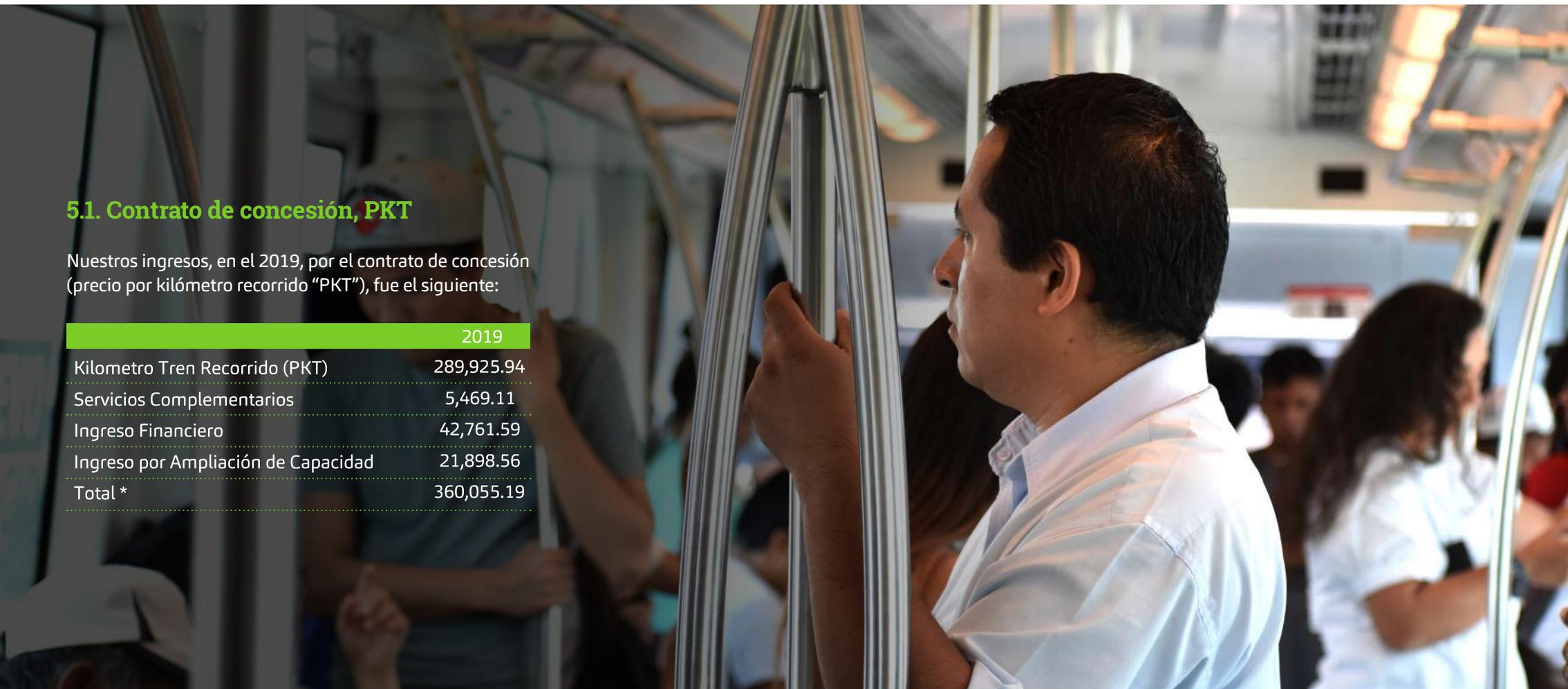
	Valor económico directo creado	2019 (miles de soles)
	Ingresos	397,852.58
Valor Económico Distribuido	Costos operativos	280,226.94
	→ Gastos administrativos, inversiones no estratégicas, depreciación y amortización, otros	11,554.62
Retribución a colaboradores	→ Salarios / Beneficios sociales	2,926.05
Gobierno	→ Pago de impuestos	39,634.33
	Multas	3,283.00
Inversión Social	→ Responsabilidad social (*)	1,051.14
Valor Económico Retenido	→ Valor económico retenido (EBITDA)	165,029.46



## 5.1. Contrato de concesión, PKT

Nuestros ingresos, en el 2019, por el contrato de concesión (precio por kilómetro recorrido "PKT"), fue el siguiente:

	2019
Kilometro Tren Recorrido (PKT)	289,925.94
Servicios Complementarios	5,469.11
Ingreso Financiero	42,761.59
Ingreso por Ampliación de Capacidad	21,898.56
Total *	360,055.19



## 5.2. Nueva infraestructura

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

Como parte del cumplimiento de nuestros compromisos comerciales, en el año 2019, se dio continuidad a las labores enfocadas en mejorar la capacidad y ampliar el sistema. Adquirimos 20 trenes nuevos y 39 coches adicionales, cada tren en operación cuenta con 6 coches con una capacidad máxima de 1,200 pasajeros.

Además, este año se realizó una importante inversión en bienes de capital (CAPEX) que asciende a un total de S/.18.2 millones, logrando concluir el 100% de todas las obras complementarias que se venían ejecutando desde el año 2017.

Como resultado de esta inversión logramos transportar más de 21,000 pasajeros por hora y tener más de 462 viajes diarios. Gracias a este esfuerzo en conjunto, podemos operar a mayor escala, con más confianza y seguridad.

El siguiente cuadro resume las adquisiciones realizadas y el aumento de la capacidad logrado:



	Inicios 2018	Fines 2018	Fines 2019
Capacidad instalada, # de trenes	26 trenes	44 trenes	44 trenes
Capacidad instalada, # de coches	135 coches	229 coches	264 coches
Frecuencia en hora punta en día laborable	5 minutos	3 minutos	3 minutos
Usuarios ambos sentidos (máximo)	24,000	40,000	45,000

Inversiones que transforman vidas.  
Crecemos por ti y para ti.

## 5.3. Obras complementarias

Este año hemos cerrado brechas operativas y hemos logrado la conclusión de la ejecución de todas las obras complementarias planificadas:

### 1. Reforzamiento eléctrico:

El aumento de la flota de trenes y coches demandó que nuestro sistema eléctrico sea más seguro y confiable para poder operar en su totalidad. Para conseguir estas condiciones técnicas, se reforzó la catenaria desde la estación Parque Industrial hasta la estación La Cultura y se repotenció el suministro de las subestaciones eléctricas de alta y media tensión.

### 2. Ampliación de estaciones:

Como resultado del aumento de nuestra capacidad de transporte, más personas nos prefieren. En consecuencia, nos vimos en la necesidad de inaugurar mejores accesos y más boleterías, máquinas de recarga de tarjetas (TVM), torniquetes de acceso y salida, escaleras mecánicas, entre otras mejoras, en las estaciones de mayor afluencia para así aminorar el tiempo de espera y mejorar la calidad del servicio y la experiencia de viaje de nuestros pasajeros. En el 2019, se renova-

ron las estaciones de Villa El Salvador, La Cultura, Gamarra, Miguel Grau y Bayóvar para la atención del público.

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

En el patio de maniobras de Bayóvar se realizaron mejoras operativas: la ampliación del número de vías férreas y cocheras para poder estacionar los nuevos trenes. Estas implementaciones hicieron posible que el servicio tenga una frecuencia de tres minutos.

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

Para poder ofrecer trenes en un intervalo de tres minutos en el 2019, se instalaron ocho cambiaviás para facilitar la maniobra en la vía y ayudar a reponer el servicio con mayor rapidez en caso de alguna eventualidad; con ello logramos garantizar la disponibilidad y regularidad de los trenes.

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

Este año también se culminó la construcción del segundo acceso al patio de trenes ubicado en Villa El Salvador, lo que garantiza que no haya retrasos en el servicio ante una posible avería en el ingreso o salida del patio.



6.

# Modelo de gestión



## 6. Modelo de gestión

Nuestro Modelo de Infraestructura Sostenible está basado en el enfoque “blindaje social mutuo”, con el cual generamos valor y creamos confianza en nuestros pasajeros y la comunidad, en general.

Generamos  
valor y creamos  
confianza  
en nuestros  
pasajeros.

### BLINDAJE SOCIAL MUTUO

Transformar nuestro sistema en un espacio de educación ciudadana

Crecer y compartir con nuestra comunidad

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

#### Metodología

- Evaluación económica
- Priorización
- Innovación

#### Programas

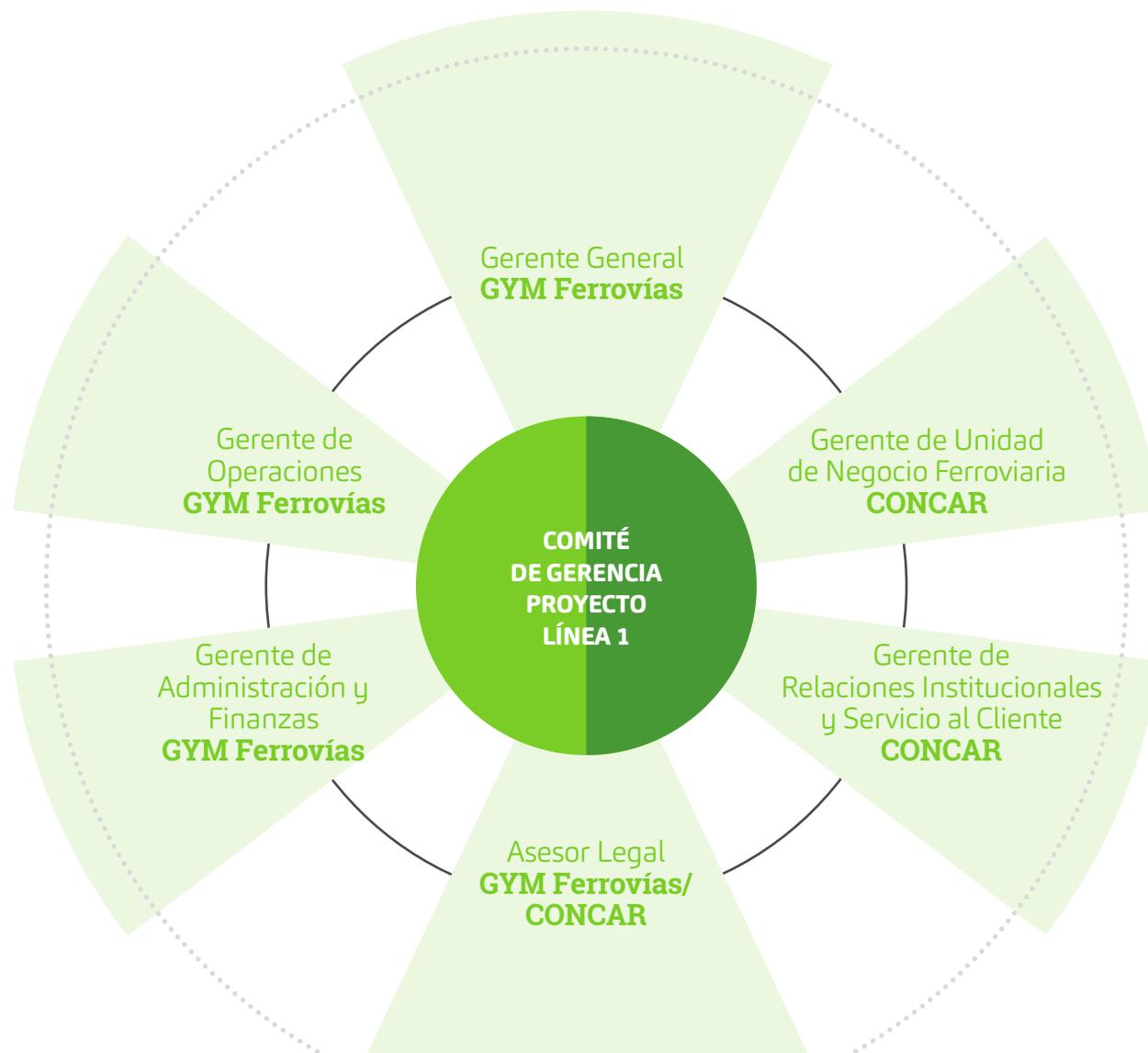
- Arte Vecinal
- Salud Vecinal
- Aliados por el barrio

**Herramientas :** Lima y sus patas / Educación vial

## 6.1. Conducta ética

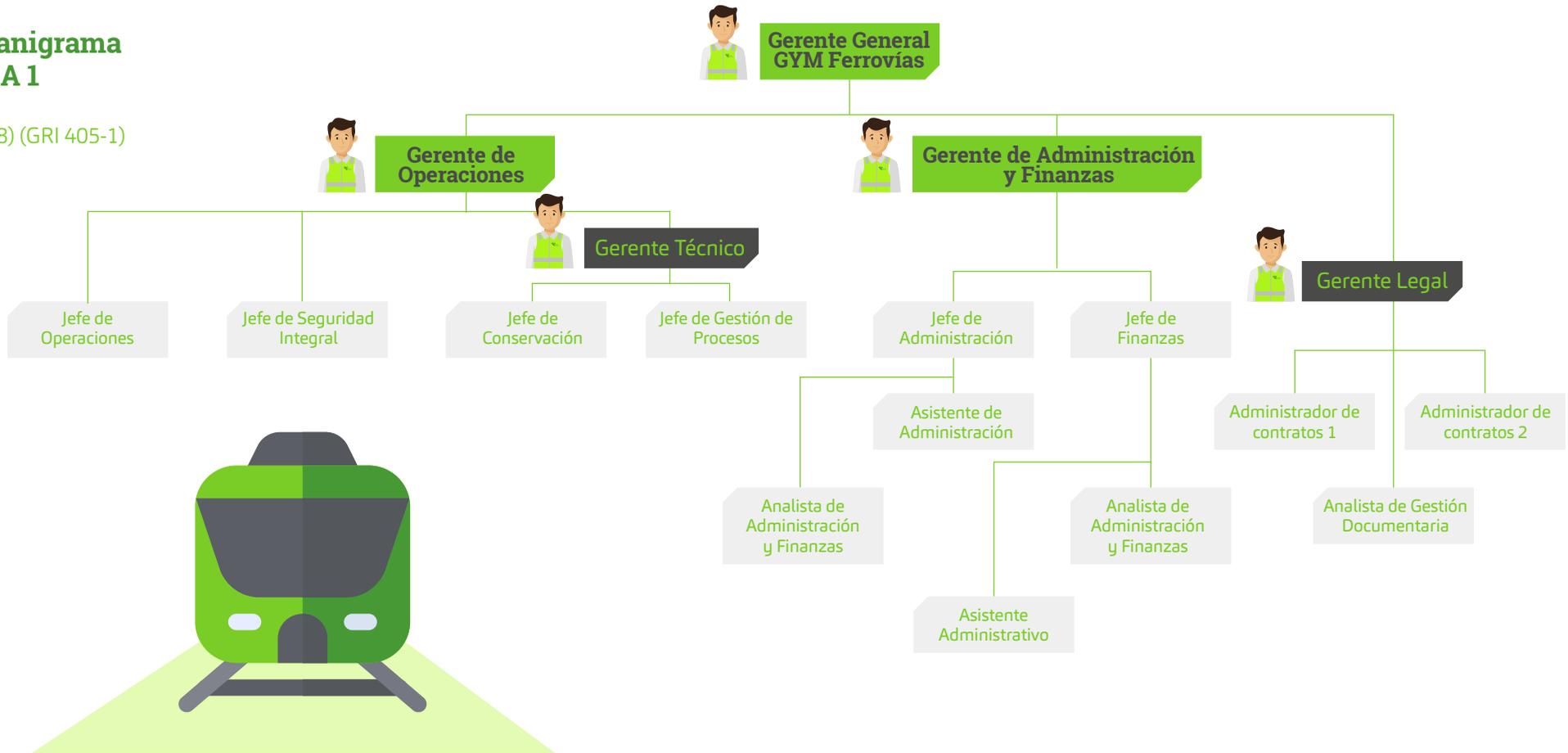
(GRI 102-18) (GRI 205-2)

En LÍNEA 1 tenemos un compromiso ético y responsable; contamos con una estructura de gobierno comprometida e íntegra que, a través de nuestro Comité de Gerencia, vela por garantizar un accionar transparente dentro de la empresa. Las áreas de operaciones y el Directorio se comunican y relacionan a través de nuestro Comité de Gerencia, que está constituido por:



## 6.2. Organigrama de LÍNEA 1

(GRI 102-18) (GRI 405-1)



### 6.3. Impulsamos una conducta ética

(GRI 205-2) (GRI 205-2)

## ¡Nuestro equipo cada vez más capacitado!

Nuestro equipo está cada vez más capacitado en estos temas, gracias a las capacitaciones virtuales y presenciales. Los temas abordados, durante el 2019, fueron sobre los valores corporativos y el cumplimiento de Código de Conducta. Hemos logrado que el 100% de nuestros colaboradores conozca nuestra Política y Procedimiento Anticorrupción.

Contamos con una plataforma confidencial de denuncias que está abierta a todos: nuestros colaboradores, pasajeros, socios, proveedores, accionistas y a la sociedad, en general. A través de esta plataforma, todos pueden reportar sus preocupaciones relacionadas a conductas no éticas, violaciones

a la legislación, regulaciones o políticas internas. Si tomamos acción oportuna entonces fortaleceremos nuestra cultura ética. Particularmente, nuestros colaboradores pueden acudir al Superintendente de Gestión Humana, en primera instancia, para reportar algún incidente o situación que atente contra su integridad física y psicológica. Ahora bien, cuando nuestros empleados no se sientan cómodos para

denunciar directamente ante su superior alguna irregularidad en su espacio de trabajo, éstos se podrán valer del Canal Ético para dicha denuncia.

No obstante, trabajamos de manera constante para que ninguno de los miembros de esta gran familia se vea en la necesidad de recurrir a estas alternativas.



## 6.4. Nuestros grupos de interés

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

En LÍNEA 1, hemos definido a nuestros grupos de interés como el conjunto de personas o instituciones que están relacionadas con nosotros a través de nuestra actividad y del trabajo conjunto de temas claves a largo plazo.

Siempre cerca para escucharte y conocer tus preocupaciones.

Tu confianza, nuestra prioridad.



## 6.5. Relaciones de confianza

(GRI 102-43) (GRI 102-44)

Preocupados por conocer los interés y preocupaciones de nuestros grupos de interés, mantenemos relaciones de confianza que nos acercan; para ello, mantenemos distintos canales de comunicación (paneles, encuestas de satisfacción, LÍNEA 1 telefónica, intranet, redes sociales, correo electrónico, web, etc.), que nos permiten identificar sus expectativas y reforzar nuestra relación.



### Colaboradores

- Intranet
- Línea y buzón de denuncia



### Pasajeros

- Correo electrónico
- Línea de buzón y denuncia



### Comunidades

- Programas de gestión social
- Eventos y reuniones



### Socios estratégicos \*

- Reuniones
- Correo electrónico



### Estados

- Reuniones e informes
- Eventos, alianzas

\* La frecuencia de comunicación con nuestros socios estratégicos es mensual y con nuestros demás grupos de interés la frecuencia es diaria.

## 6.6. Contribuimos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En el marco de nuestro enfoque “blindaje social mutuo”, durante el 2019, realizamos diferentes acciones, que contribuyen con siete de los ODS lanzados por la ONU: salud y bienestar, educación, generación de empleo digno, impulso a la innovación, desarrollo de infraestructura y ciudades sostenibles, acción por el clima y finalmente alianzas para lograr los objetivos.





	Objetivos	Resultados
<p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p>	<p><b>Objetivo 3:</b> Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 96,947 personas se han beneficiado con nuestros programas de salud desde su fecha de creación (2016).</li> </ul>
<p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p><b>Objetivo 4:</b> Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>214 egresados del Programa de Conductores.</li> <li>123 mil horas de capacitación impartidas.</li> <li>1,647 colaboradores capacitados</li> </ul>
<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p><b>Objetivo 8:</b> Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 100% de nuestros colaboradores están representados en el Comité de Salud y Seguridad. En el 2019, tuvimos cero índices de frecuencia de accidentes y 0% en la tasa de incidencia de enfermedades ocupacionales.</li> <li>Más de 25,500 de nuestros colaboradores, proveedores y contratistas recibieron capacitaciones en salud y seguridad en el trabajo.</li> </ul>
<p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p><b>Objetivo 9:</b> Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 550,000 pasajeros movilizados diariamente a través de LÍNEA 1 del Metro de Lima.</li> <li>Más de 4'987,463 kilómetros de vías operados, que facilitan el transporte de millones de ciudadanos durante el 2019</li> </ul>



	Objetivos	Resultados
 <p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p><b>Objetivo 11:</b> Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 44 trenes en operación.</li> <li>• Conectamos 11 distritos de la ciudad mediante 26 estaciones.</li> <li>• 17 espacios públicos mejorados en la zona de influencia directa durante 2019, que contribuyen a la formación de ciudades y comunidades sostenibles.</li> </ul>
 <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p><b>Objetivo 13:</b> Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducimos más de 40,000 toneladas de CO<sub>2</sub> al año</li> <li>• Más de 13,000 botellas recicladas</li> </ul>
 <p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p><b>Objetivo 17:</b> Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 7 acuerdos firmados con diferente empresas e instituciones</li> </ul>



7.

## Nuestros pasajeros satisfechos

(GRI 416-1)

## 7.1. Satisfacción

Conocer la percepción de nuestros pasajeros nos traza el camino estratégico para superar las expectativas; por ello, realizamos encuestas de satisfacción dos veces al año. De acuerdo con el estudio elaborado por CCR Cuore, logramos un 86% de satisfacción en el 2019. A continuación, presentamos los resultados de los indicadores de medición de la satisfacción:

# 95%

Calidad de las estaciones!

**Resultados de los indicadores de medición de la satisfacción del pasajero:**

## 87.5%

Servicio brindado por el personal de la estación

## 92.5%

Calidad de los trenes

## 92.5%

Calidad de salida de las estaciones

## 88%

Compra y recarga

## 87.5%

Búsqueda de información fuera de la estación

## 7.2. Calidad del servicio

En lo que respecta a la calidad del servicio, tenemos metas contractuales y niveles de servicio para la atención de los diferentes canales de comunicación con el pasajero. Medimos el alcance en base a la cantidad de personas y los niveles de atención, en cuanto a disponibilidad y tiempos. Evaluamos nuestra gestión a través de reportes mensuales con los indicadores de alcance, niveles de atención y cumplimiento de resultados.

Nos esforzamos día a día por brindar la mejor experiencia de viaje, ofreciéndole a nuestros pasajeros un servicio de calidad. A continuación, detallamos los indicadores que el Contrato de Concesión nos demanda cumplir y los resultados alcanzados en el 2019:

En el transcurso del año 2019, recibimos 10,060 reclamos, los cuales ya fueron solucionados en su totalidad, esto quiere decir que tenemos un 100% de efectividad en nuestra atención.

Indicadores contractuales	Meta	Resultado
Disponibilidad (de los cumplimientos en los viajes programados)	99%	98.41%
Regularidad (en puntualidad de acuerdo con los horarios Programados)	92%	93.18 %
Orden y limpieza (en estaciones)	95.94%	95.07 %
Orden y limpieza (en trenes)	95.65%	93.33 %
Fraude (en índice de viajes no pagados)	0.09%	0.09 %

## ¡Superamos nuestro desempeño!

Hemos superado nuestro desempeño, cerrando el año con 59 reclamos por millón; donde el nivel de cumplimiento mínimo exigido contractualmente es de 65 reclamos por millón. : Los tipos de reclamos más recurrentes son por venta y recarga, seguido de los reclamos por servicio del personal y finalmente por la infraestructura.

### Tipos de reclamos más recurrentes

Venta y Recarga

**56%**

Servicio del personal

**36%**

Por infraestructura

**2%**

Otros

**6%**

Hemos tomado acción para superar estos aspectos. En el caso de recarga, logramos hacer mejoras al sistema de control de pasajeros para reducir las fallas durante el proceso de la misma; y en cuanto al servicio del personal, también se implementó la medición de los protocolos de atención en las estaciones.

En la búsqueda de la excelencia, también contamos con otros indicadores no contractuales como, por ejemplo: el tiempo de atención de reclamos, los niveles de atención y servicio en el centro de atención telefónica, el cumplimiento de protocolos en estaciones y el centro de atención telefónica.

Los indicadores que miden y previenen los accidentes en los trenes y estaciones se basan en el número de eventos por millón de pasajeros y el índice medio de seguridad. En el 2019, logramos un 5.51 de eventos millón de pasajeros y un 9.21 de índice de seguridad, los cuales superan las metas propuestas y mejoran los resultados con respecto al 2018.

A continuación, presentamos los resultados de estos indicadores de gestión interna:



Resultados de los indicadores de la estrategia de acción para el periodo 2019 →

**75%**

Comodidad

**71%**

Posibilidad de ingresar al tren

**79%**

Posibilidad de agarrarse del pasamano

**82%**

Ventilación

**73%**

Cantidad de asientos en la zona de espera

**86%**

Orden de bajar del tren

**84%**

Temperatura dentro del tren

**92%**

Salida de la estación por los torniquetes

**90%**

Seguridad fuera de las estaciones

**94%**

Señalización que guía hasta la salida

## 7.3. Viaje seguro

(IPN-3)

Contamos con “Ola Verde”, programa que consiste en el control del ingreso al andén – utilizamos semáforos programados, estableciendo cuotas, logrando que los trenes no superen su capacidad – y otorgamos una distribución equitativa sobre la demanda entre estaciones.

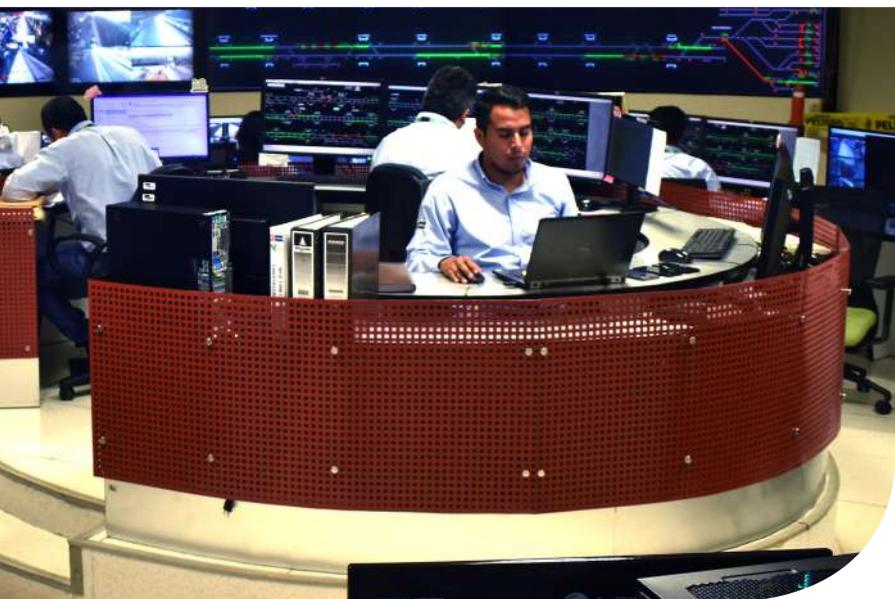
# ¡Calidad de las estaciones!



## 7.4. Libre de accidentes

(IPN-3)

Como parte de nuestro plan de seguridad operacional, en LÍNEA 1 contamos con indicadores que miden y previenen los accidentes en nuestras estaciones y trenes.



¡En el 2019 no hemos tenido accidente graves y ningún pasajero se ha accidentado!

Indicadores	2019								
Tipos de accidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caídas leves en estaciones</li> <li>• Atasco en puerta de coche</li> </ul>								
Acciones preventivas y correctivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de mensajes a través de señalización</li> <li>• Uso del sistema de perifoneo</li> <li>• Solicitar al pasajero que reporten si ven situaciones irregulares</li> <li>• Uso de los botones de emergencia</li> <li>• Campañas de Comunicación 'Lima y sus Patas'</li> </ul>								
Nivel de satisfacción <sup>1</sup>									
La tasa de accidentabilidad por millón de pasajero fue de 5.51, en el 2019	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>La salida de la atención por los torniquetes</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>La seguridad de las estaciones</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Orden al bajar del tren</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>La señalización que nos guía a las puertas de salida</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>	La salida de la atención por los torniquetes	93%	La seguridad de las estaciones	85%	Orden al bajar del tren	89%	La señalización que nos guía a las puertas de salida	96%
La salida de la atención por los torniquetes	93%								
La seguridad de las estaciones	85%								
Orden al bajar del tren	89%								
La señalización que nos guía a las puertas de salida	96%								

<sup>1</sup> Medición de Satisfacción del Pasajero, CCR Cuore II-2019

## 7.5. Mejorando el plan de contingencia

(GRI 416-1)

En el 2019, consolidamos nuestro sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la norma ISO 45001. Tenemos un plan de contingencia que define 36 tipos de situaciones riesgosas y hemos elaborado instructivos operativos que permiten a los colaboradores saber claramente su rol y sus funciones en caso de una contingencia.

Nuestro plan considera:

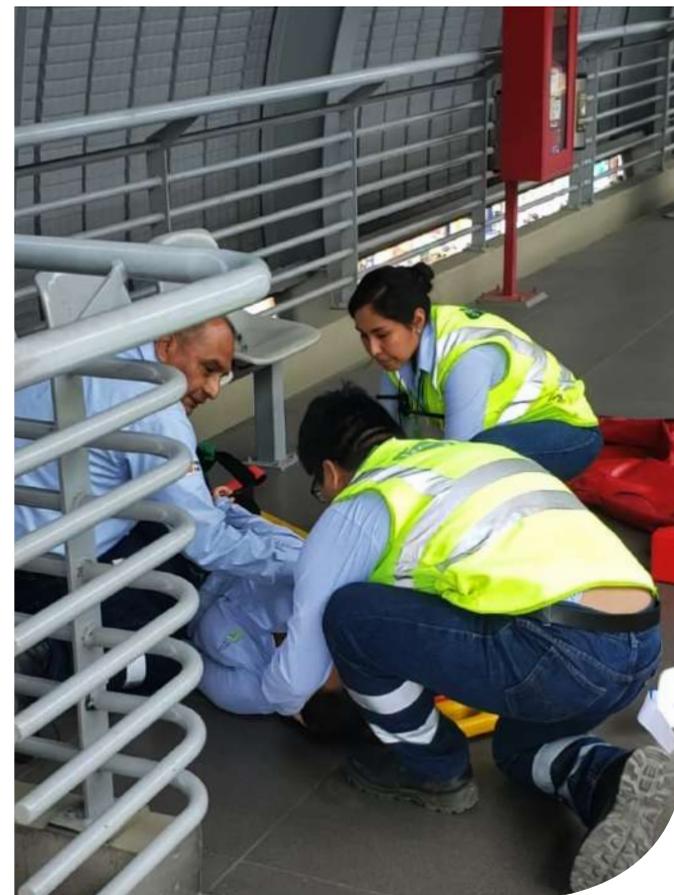
- Contingencias en situaciones operativas
- Contingencias en casos de sismo
- Contingencias en casos de incendio

Considerando la demanda de pasajeros y los eventos sísmicos reportados en el 2019, también redoblamos nuestros esfuerzos de difusión del Protocolo de Seguridad en situación de sismos, de manera que nuestros pasajeros sepan cómo actuar ante cualquier movimiento sísmico que los sorprenda en nuestras instalaciones.

## 7.6. Siempre preparados

Hemos duplicado los simulacros. Durante el 2019, realizamos 17 simulacros y prácticas relacionadas a salvaguardar la seguridad e integridad de nuestros pasajeros:

- **Simulacros:** de atención de pasajero asistido, de ingreso de animal a la vía, de sismo (incluido simulacro nocturno) en estaciones, de descarrilamiento, de evacuación de tren detenido en la vía, de pasajero fallecido en estación, de objeto extraño en estación, de respuesta a incendios, de fuga de gas, etc.
- **Práctica:** de uso de extintores en trenes, de encarrilamiento de trenes, etc.



## 7.7. Canales que nos acercan

La necesidad de responder a nuestros pasajeros de manera ágil, cercana y efectiva nos lleva a comunicarnos con las personas a través de diversos canales más allá del cumplimiento contractual; por ello, también hemos implementado el uso de las redes sociales como Facebook, YouTube y Twitter, las cuales no son de obligación contractual, pero su accesibilidad y cobertura nos mantienen cerca de cada uno de nuestros pasajeros.

También mantenemos los medios de siempre, tales como: la página web, el Centro de Atención Telefónico (CAT), el buzón de sugerencias, los libros de reclamos en estaciones y el correo electrónico [escribenos@lineauno.pe](mailto:escribenos@lineauno.pe)

Además, la creciente tendencia por el uso de tecnología nos desafió a adaptarnos y desarrollar nuevas herramientas innovadoras que simplifiquen la vida a nuestros pasajeros como, por ejemplo, nuestra App.

Todos estos canales de atención se complementan perfectamente para mantenernos en el buen camino hacia la conectividad con el pasajero y facilitar el acercamiento oportuno que tanto buscamos. A través de ellos, constantemente,

brindamos información, atendemos las consultas de los pasajeros y gestionamos sus reclamos, sugerencias o pedidos con un interés genuino, siempre buscando establecer relaciones de confianza a largo plazo.

## ¡Siempre más conectados!

## Más de 12,000 pasajeros conectados en APP.





## Inspirados en generar oportunidades y promover la calidad de vida de nuestros pasajeros preferenciales.

### 7.8. Un tren para todos

(IPN-4)

Tomamos la decisión de dar continuidad al programa de acompañamiento para aquellos pasajeros invidentes o que se encuentran en silla de ruedas, el cual está implementado en las estaciones desde el 2017, mediante nuestro Instrucción de Atención de Personas con Movilidad Reducida (PMR).

Todos nuestros colaboradores cuentan con el conocimiento necesario para atender a personas con discapacidad y de atención preferente; esta información es fortalecida durante la inducción.

Somos un transporte pionero en la inclusividad: LÍNEA 1 se ha convertido en el único medio de transporte, hasta la fecha, que cumple cabalmente con la normativa de atención preferencial gracias a toda nuestra infraestructura adaptada para brindarles una mejor atención.

Dentro de las instalaciones de LÍNEA 1, entre los pasajeros que reciben atención preferencial, están: los adultos mayores de 60 años, los niños de hasta 12 años, las personas con movilidad reducida y los padres de familia con niños cargados en brazos.

En agosto del 2019, LÍNEA 1 y Maternelle pusieron en funcionamiento la primera sala de lactancia. Este espacio está ubicado en el primer nivel de la Estación Gamarra en el distrito de La Victoria – una de las estaciones con mayor demanda en el sistema, cerca al emporio comercial – y atiende de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Esta sala de lactancia fue desarrollado con la finalidad de brindar un espacio cómodo, limpio y seguro a las madres usuarias del tren; donde, además de proporcionar un lugar perfecto para fomentar el vínculo entre madre y niño a través de una alimentación saludable, eventualmente ofrecemos orientación a las madres sobre la importancia del cuidado de los bebés.



8.

Contamos con  
el mejor talento  
del país

Las personas que forman parte de LÍNEA 1 son el motor que permite que todas nuestras operaciones y servicios se realicen con éxito y eficiencia. Por ello, asumimos con mucho rigor nuestro deber de asegurarles buenas condiciones para su calidad de vida laboral y profesional.

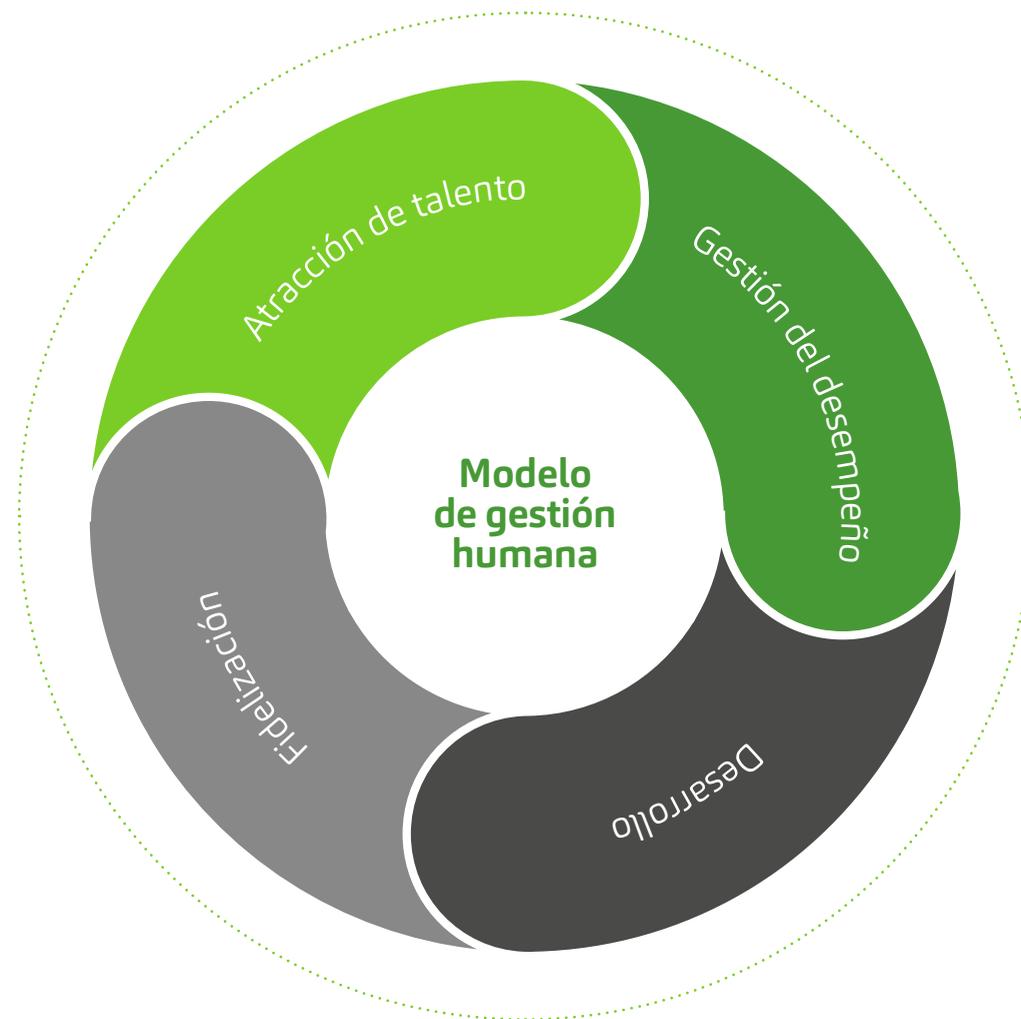
En este sentido, durante el 2019, hemos realizado iniciativas que permiten el desarrollo y empoderamiento de nuestros colaboradores.

## 8.1. Nuestro equipo

(GRI 102-7) (GRI 102-8) (GRI 405-1)

Somos conscientes que hemos logrado marcar un hito en la industria ferroviaria y en el transporte masivo en el país gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores y a su trabajo en equipo. Para nosotros es fundamental contar con personas que sigan el perfil de valores de nuestra cultura organizacional y el modelo de gestión “Persona correcta en el lugar correcto”.

De esta forma, queremos garantizar un espacio laboral donde nuestros colaboradores se desarrollen, reinventen y crezcan integralmente junto a nosotros.



En el 2019, nuestra fuerza laboral estuvo constituida por 1441<sup>2</sup> colaboradores, los cuales ayudaron a alcanzar nuestras metas anuales y afianzarnos como un medio de transporte confiable, moderno, seguro y un generador de desarrollo sostenible.

Nuestro capital humano:

Nuestra mayor fuente de competitividad y diferenciación.



<sup>2</sup> El valor corresponde a GYM Ferrovías y CONCAR

### N° Colaboradores por tipo de contrato y sexo

#### CONCAR



### N° Colaboradores por tipo de contrato y sexo

#### GYM Ferrovias



### N° Colaboradores por tipo de jornada laboral y sexo

#### CONCAR

Contratos  
Jornada completa  
**725**

**913**

Contratos  
Jornada Completa  
**188**

Media jornada  
**330**

**508**

Plazo fijo  
**178**

Prácticas  
**3**



### N° Colaboradores por tipo de jornada laboral y sexo

#### GYM Ferrovias

Contratos  
Jornada completa  
**12**

**17**

Contratos  
Jornada completa  
**5**

Prácticas  
**3**



## 8.2 Promovemos la igualdad

(GRI 401-1) (GRI 405-1)

En LÍNEA 1 respetamos los derechos humanos y no toleramos la discriminación, en ninguna de sus formas. Promovemos un trato igualitario en el trabajo y garantizamos las mismas oportunidades de desarrollo para todos nuestros colaboradores. En el 2019, las mujeres en cargos gerenciales de CONCAR representaban un **33%** y **0%** en GYM Ferrovías. No se presentaron casos de discriminación en toda LÍNEA 1.

Hace unos años desarrollamos un gran programa denominado “Programa Formativo de Conductores”, el cual está dirigido a todos los estudiantes de diversas carreras, universitarias y técnicas, provenientes de nuestras zonas de influencia.

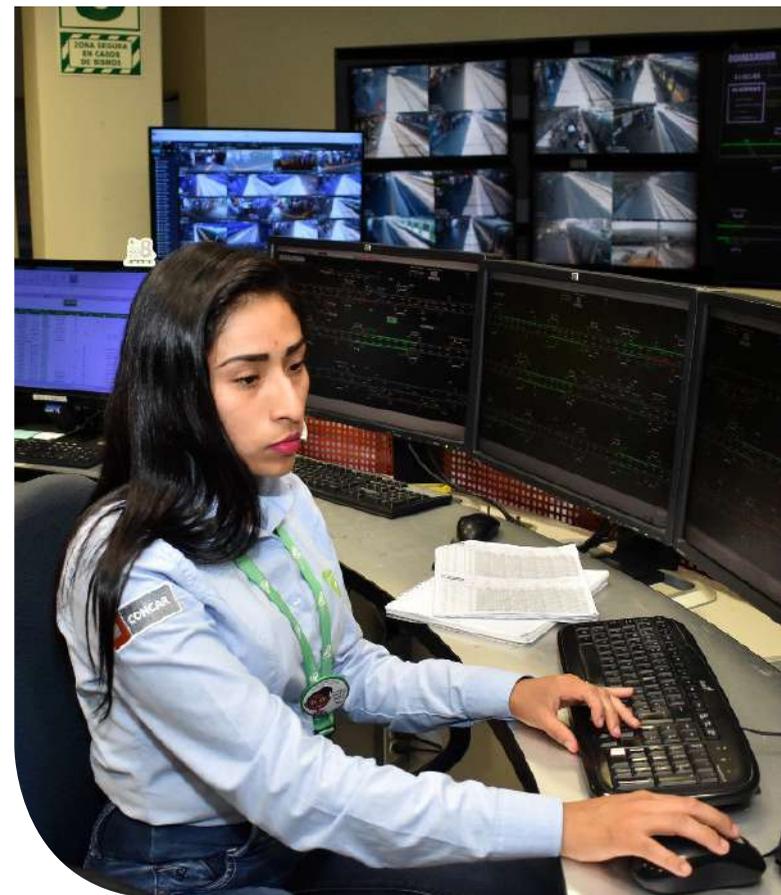
Este programa busca, no solo darle sostenibilidad al negocio y mejorar nuestros procesos, sino también incentivar la participación de mujeres y con ello promover la equidad de género en toda nuestra operación; al cierre del 2019, nos enorgullece **contar con 81 mujeres conductoras.**

## 8.3. Persona correcta en el lugar correcto

Contamos con procesos que buscan, no solo evaluar las capacidades técnicas de los nuevos colaboradores, sino también sus valores y características personales.

Cabe resaltar que, en el proceso de selección, englobamos nuestra cultura interna, así como la importancia del servicio que brindamos al país y como éste es crucial para el desarrollo del Perú.

¡Nos enorgullece contar con 81 mujeres conductoras!



## 8.4. Contrataciones y retenciones

(GRI 401-1) (GRI 405-1)

Al 31 de diciembre del 2019, contamos con 1,441 colaboradores. El número de nuevas contrataciones de colaboradores se detalla en el siguiente cuadro:

La tasa de rotación correspondiente al año 2019 fue de Concar 3% y GYM Ferrovías 1.9 %.

### Contrataciones por sexo



### Contrataciones por edad

Empresa	Grupo etario	Total por grupo etario
CONCAR	Menores a 30 años	539
	Entre 30 y 50 años	80
	Mayores a 50 años	3
GYM Ferrovías	Menores a 30 años	2
	Entre 30 y 50 años	2

## 8.5. Capacitamos y evaluamos el desempeño

(GRI 404-1) (GRI 405-1)

Nos preocupamos en el desarrollo de nuestro equipo; por ello, brindamos la mejor experiencia de capacitación aplicando metodologías de aprendizaje basadas en nuestros diferentes segmentos generacionales.

Asimismo, contamos con contenidos prácticos que son aplicados diariamente en el trabajo. Tenemos un plan de capacitación que desarrolla competencias técnicas y blandas y que, además, desarrolla temas transversales del negocio, liderazgo, cultura organizacional y valores corporativos, etc.

En el 2019, hemos impartido 123,365.28 horas de capacitación y llegamos a capacitar a 1,647 colaboradores logrando aproximadamente, un promedio de 75 horas de capacitación por trabajador.

Capacitamos a todo nivel :  
Media de horas de formación



Media de horas de formación



2019

Categoría profesional	Número de trabajadores	Horas de formación	Horas de formación per cápita
Gerentes	9	155	17.22
Trabajadores	1,635	123,168	75.33
Practicantes	3	42	14

2019

Género	Número de trabajadores	Horas de formación	Horas de formación per cápita
Femenino	416	29,518	70.96
Masculino	1,231	93,847	76.24
Total general	1,647	123,365	74.90

## 8.6. Programa de capacitaciones

En LÍNEA 1, tenemos tres tipos de capacitación: virtual, presencial y blended (mixta: virtual y presencial). Desde el primer día que se inicia el contrato de trabajo, programamos capacitaciones para nuestro trabajador que aporten al desarrollo de sus funciones según el puesto y nuestro plan anual.

### Malla de capacitación

Ofrecemos cursos que contribuyen al crecimiento del nivel de desarrollo de nuestros colaboradores. Asimismo, la mayoría de los cursos son dictados por docentes internos que emplean diversos casos y dinámicas como recursos didácticos para promover el desarrollo de habilidades en nuestros colaboradores, al estimular su pensamiento crítico y el reconocimiento de oportunidades de mejora en sus respectivos puestos de trabajo. La oferta educativa de LÍNEA 1 incentiva el desarrollo del conocimiento y de las habilidades blandas; elementos que, acompañados de una buena actitud, son indispensables para el crecimiento de nuestros colaboradores en la organización.



Durante el 2019, hemos realizado algunas de las siguientes capacitaciones<sup>3</sup>:

¡Brindamos la mejor experiencia de capacitación teórica y práctica a nuestros colaboradores!

### Seguridad y salud en el trabajo y del pasajero



Identificación de peligro y evaluación de riesgos, prevención contra incendios, prevención de enfermedades ocupacionales, primeros auxilios, izaje de carga, control de energía peligrosa, trabajo en caliente, trabajo en altura, señalización, etc.

### Gestión técnica



Locomotora y equipos auxiliares de mantenimiento de vía, regulación y resolución de averías de puertas, procedimiento de energización y desenergización línea de contacto,, operación de montacarga, reducción IOS y falla de los trenes, rediseño de procesos de gestión del mantenimiento



<sup>3</sup> Las capacitaciones corresponden a Concar

## Atención al pasajero



El saludo: la clave del servicio, servicio ¿por qué darlo?, experiencia del pasajero, implementación de una experiencia única de atención al pasajero de LÍNEA 1

## Gestión integral



Gestión de ética y política anticorrupción, modelo económico para evaluación de proyectos, gestión de estaciones, gestión del cambio, análisis causa raíz, reglamento operativo interno del tren eléctrico de Lima



## 8.7. Evaluación de desempeño

En LÍNEA 1 trabajamos permanentemente para identificar el talento dentro de la empresa, en función de quiénes necesitan desarrollarse y quiénes ya están listos para asumir nuevas posiciones. Con esta práctica, podemos retener a los colaboradores, potenciar aquellos aspectos que deben mejorar y trazar un plan de desarrollo para adquirir y fortalecer nuestras competencias.

La evaluación de desempeño o diagnóstico del talento es un proceso anual dirigido a todos los colaboradores el cual nos permite analizar el desarrollo de las competencias y el cumplimiento de funciones de nuestros colaboradores. El proceso consta de tres fases:

En el 2019, se evaluaron a 840 colaboradores, de los cuales el 61% tienen un desempeño entre 4 y 5, siendo 5 la nota que reciben los colaboradores y que son un referente de su área.

# ¡Trabajamos permanentemente para identificar el talento dentro de la empresa!

### Evaluación del jefe

El evaluador (jefe inmediato), realiza un diagnóstico de manera objetiva sobre nuestro nivel de desempeño sustentando su calificación

### Autoevaluación

De los roles que debemos cumplir en nuestro puesto de trabajo. Sustentamos nuestra calificación con evidencias

### Feedback y plan de desarrollo

El evaluador y el evaluado se reúnen para consensuar la calificación final, identificar las fortalezas y los puntos de mejora, culminando en un plan de desarrollo

## 8.8. Programa de liderazgo para los mandos medios

En el 2019, se ha desarrollado la primera edición del programa de liderazgo en el que están participando 162 líderes ferroviarios.

Con el programa se busca garantizar las habilidades de liderazgo para alcanzar los niveles de rotación y productividad necesarios a través de una estrategia de entrenamiento y desarrollo para los líderes estratégicos y claves.

La metodología que se utilizará será la siguiente:



## 8.9 El mejor clima para laborar

En LÍNEA 1 escuchamos y tomamos en cuenta las opiniones y sugerencias de nuestros colaboradores de manera constante. Tenemos la convicción de que así podemos mejorar los procesos de trabajo y contribuir con el clima laboral. Por ello, una vez al año tomamos la encuesta de clima laboral de la empresa Great Place to Work (GPTW), en la que participan todos los colaboradores y practicantes. Dicha encuesta evalúa la satisfacción de los colaboradores en las siguientes dimensiones: credibilidad, respeto, orgullo, imparcialidad y camaradería. En el 2019, en el caso de GYM Ferrovías, el clima laboral fue de 93%, lo cual nos hizo ingresar en la posición #11 del Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar realizado por GPTW; por otro lado, en CONCAR logramos un 74.51%.

¡Nos colocamos en la Posición **#11 del Ranking** de las Mejores Empresas para Trabajar!

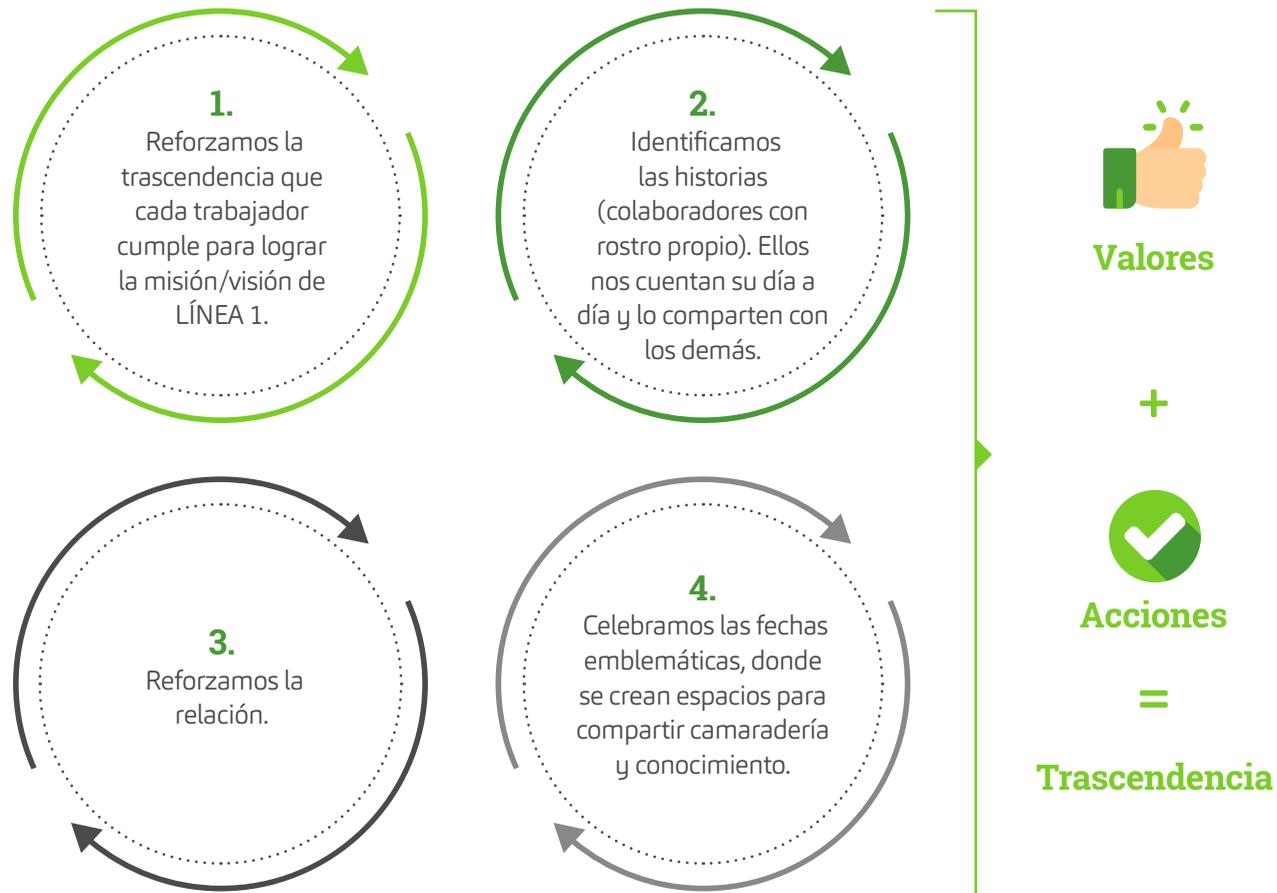


### 8.9.1 Brindamos la mejor experiencia

Contamos con programas que aportan a nuestros colaboradores y que les permiten conocer y practicar los valores organizacionales y el modelo de gestión corporativo “Persona correcta en el lugar correcto”.

#### › Reforzando valores, creemos todos

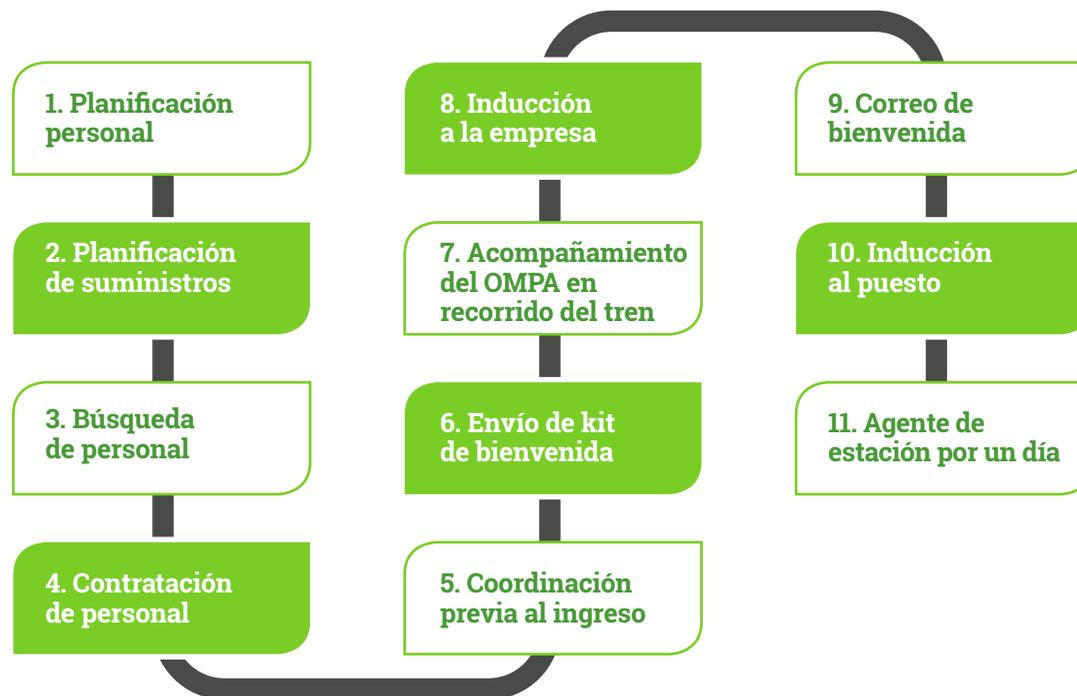
Buscamos oportunidades que generen un sentimiento de afecto y pertenencia hacia la compañía, bajo la premisa: tenemos “Fans de LÍNEA 1”



### › On Boarding, creamos una grata experiencia

En LÍNEA 1 sabemos que en el primer día de trabajo existen varias incógnitas alrededor del nuevo colaborador como: ¿dónde será mi nuevo sitio?, ¿cómo voy llegar al centro de trabajo?, ¿dónde es el comedor?, entre otras preguntas; por ello hemos diseñado un programa “On boarding” cada vez más innovador y retador, en el cual nos ponemos en el lugar del nuevo colaborador y vamos más allá de lo que esperan en su primer día, desarrollamos una experiencia y los sumergimos en la cultura LÍNEA 1 desde su primer día.

Nuestro programa “On Boarding” está dividido en 11 etapas, cada una con objetivos claros y definidos.





¡Buscamos que nuestros nuevos colaboradores interioricen nuestra cultura desde antes de su primer día!

### › Programa Operación Mi Primer Amigo (OMPA)

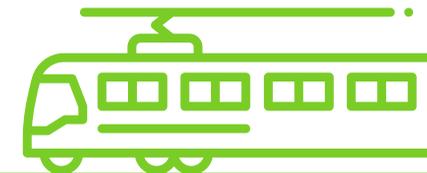
En este programa, asignamos al nuevo trabajador un compañero (partner), quién acompaña al nuevo colaborador desde el inicio. El OMPA se implementa desde la inducción: la persona encargada se encuentra con el nuevo colaborador en una de nuestras estaciones del tren y lo lleva hasta nuestras oficinas de Villa El Salvador.

Luego de terminar la inducción por parte de la empresa, el OMPA les hará un recorrido por las instalaciones, absolverá sus dudas y lo hará sentir como en casa.

Asimismo, será la persona que los guía y los introduzca en la familia LÍNEA 1.

### › Envío del kit de bienvenida

Buscamos que nuestros nuevos colaboradores interioricen nuestra cultura desde antes de su primer día, por lo que días previos se les envía un kit de bienvenida a su casa. Dicho kit incluye el uniforme que deberán de utilizar el primer día de trabajo, una carta de bienvenida detallando lo contentos que estamos de poder recibirlos en nuestra familia y merchandising de LÍNEA 1.



### › Reuniones de alineamiento

La Gerencia General organiza trimestralmente reuniones con todos los integrantes de la empresa, en las que cada área da a conocer el avance de sus objetivos. La agenda incluye un espacio de presentaciones de cada trabajador, en el que se presenta y se conoce más de la persona, desde sus pasatiempos hasta sus metas a corto plazo.

Toda persona que cuente con más de tres colaboradores a cargo pasa por un proceso de evaluación que involucra a los colaboradores de su equipo: ellos son los que están directamente en contacto con la gestión del líder; por lo tanto, de ellos se obtiene información de gran valor para introducir mejoras al área y a la operación.

El proceso se inicia a través de una encuesta virtual y anónima bajo un esquema ad hoc alineado con nuestras 21 competencias corporativas. Los resultados, son compartidos con los líderes evaluados y se les brinda asesoría personalizada para iniciar su feedback de desarrollo.

### › Agente de estación por un día

Creemos que la mejor manera de conocer la operación es vivirla. El programa “Agente de Estación por un día” brinda conocimiento y orientación a los colaboradores sobre el verdadero funcionamiento de la atención en las estaciones.

Con ello, queremos dejar en claro y hacer que nuestros nuevos integrantes interioricen la importancia de salvaguardar la seguridad en las instalaciones y la integridad de nuestros pasajeros, así como resaltar que con nuestro servicio mejoramos la calidad de vida de todos los ciudadanos que utilizan LÍNEA 1.

En este programa, que comenzó en marzo de 2019, han participado más de 30 colaboradores, entre la plana gerencial y personal administrativo, quienes han logrado ponerse en los zapatos de los colaboradores de las estaciones y mirar in situ qué es lo que pasa a diario.

### › Yo hago el cambio por un día

Todos los colaboradores están invitados a contar su historia y las mejores son grabadas y difundidas quincenalmente, a través de los televisores internos. Estos videos son potentes, duran un minuto y nos contagian de alegría, orgullo y entusiasmo al ver que sí se puede hacer algo en la operación cuando uno se lo propone. Tomamos como fecha emblemática el Día del Trabajo para realizar una campaña que fortalece el sentido de pertenencia entre todos los colaboradores y resalta la importancia del trabajo en LÍNEA 1.

### › El gran riel ferroviario

Anualmente trazamos metas por área/gerencia para el logro de objetivos de la organización. A la Gerencia que haya obtenido el mejor desempeño con los mejores resultados durante el año se le hace entrega de un Trofeo en forma de Riel. Este tipo de reconocimientos nos ayuda a ser conscientes de la importancia del trabajo en equipo en nuestra Familia LÍNEA 1.

### › El tren de oro

Los colaboradores de las diferentes áreas nominan a uno o más compañeros para que representen los cinco valores de LÍNEA 1.

El comité gerencial evalúa a los nominados, quienes han pasado por todo el proceso y por las distintas etapas, y después de una rigurosa evaluación, se elige al trabajador con la mejor calificación quien es distinguido con el Tren de Oro. Los ganadores del Tren de Oro son considerados como los máximos referentes de nuestra empresa y nos representarán durante todo el año en las distintas actividades internas, así como en las campañas de comunicación.

### › El 1 del mantenimiento

Los colaboradores de la Superintendencia de Mantenimiento cuentan con el programa llamado “El 1 del Mantenimiento” cuyo objetivo es mejorar el compromiso y desempeño de los colaboradores, así como generar el involucramiento de los líderes con sus equipos. Los nominados son elegidos según diferentes indicadores del trabajo que realizan día a día, dichos indicadores gestionados directamente por Gestión Humana y por una rigurosa evaluación con la jefatura del área, seguridad y otras áreas según corresponda.



### › Equipo de excelencia y líderes por excelencia

Es un programa de reconocimientos trimestral para las estaciones que consiste en realizar auditorías de Recaudación y Atención al Cliente a través de una herramienta llamada “el cliente incognito” aplicada a las diferentes estaciones de la LÍNEA 1. Las Estaciones con las mejores notas de estas evaluaciones son reconocidas.

Adicional a ello, aquellos colaboradores que destacaron por su actitud y disposición en la atención, así como el cumplimiento de nuestros valores, son premiados y reconocidos por ser líderes por excelencia.

### › Aprende y emprende

Nuestro programa de emprendimiento está dirigido a las miembros femeninas de la familia de los colaboradores de LÍNEA 1 con miras a brindarles las herramientas y los conocimientos necesarios para desarrollar sus capacidades a través de talleres de manualidades y capacitaciones de empoderamiento y emprendimiento. Al final del programa, se entregó un capital semilla a tres participantes como incentivo para su emprendimiento. Posteriormente, se realizó un seguimiento a todas las esposas, hermanas y madres que participaron con sus ideas de negocio.



## 8.10 Operamos de manera responsable

(GRI 403-2) (GRI 403-3) (GRI 102-11)

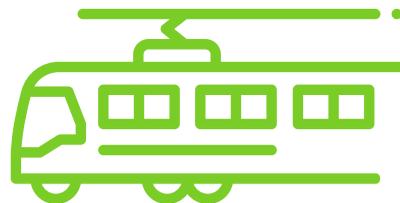
Proteger la salud e integridad de nuestros colaboradores es nuestra prioridad; pero es, a su vez, una tarea que requiere la participación activa de todos. Por ello, en el 2019, hemos sostenido reuniones mensuales con las empresas contratistas involucradas con nuestra operación para coordinar las acciones preventivas que serán realizadas entre todas y, a la vez, estrechar nuestros lazos.

Contamos con una estrategia de prevención centrada en la identificación temprana de actos y condiciones de riesgo la cual ha sido socializada con los contratistas para que nos reporten sus eventos de seguridad, aun cuando éstos no hayan resultado en daños.

También, estamos preparados para responder de manera oportuna cuando sucede un accidente o incidente. Este trabajo también es coordinado con los contratistas. Establecemos acciones correctivas considerando la jerarquía de controles (eliminación del peligro, aplicación de controles de ingeniería, aplicación de controles administrativos, finalmente el uso de equipos de protección personal). En el 2019, tuvimos 152 días

perdidos por accidentes de trabajo; es decir, días naturales exceptuando el día del accidente). Los eventos que sólo requirieron primeros auxilios fueron catalogados como incidentes laborales y no están considerados en esta estadística. Hemos logrado que el índice de frecuencia de accidentes (accidentes con tiempo perdido por cada 200,000 horas hombre trabajadas) tenga una disminución de 0.08 en comparación con el año anterior.

En el siguiente cuadro se puede observar la disminución de los indicadores en comparación con el año 2018:



Año	Accidentes con tiempo perdido	Accidentes sin tiempo perdido	Total accidentes	Índice de frecuencia
2018	11	24	35	0.34
2019	7	16	23	0.26

Gracias al buen desempeño de todos, no ocurrieron accidentes mortales en el 2019.

Categorías de accidentabilidad	Cantidad	
	Hombres	Mujer
Accidente mortal	0	0
Accidente con tiempo perdido	6	1
Accidente sin tiempo perdido	8	8

De acuerdo con las investigaciones de accidentes, enfermedades ocupacionales y exámenes médicos ocupacionales podemos asegurar que ninguna labor realizada implica alto riesgo de contraer alguna enfermedad ocupacional; además, los riesgos de trabajo en la organización están controlados.

Además, durante el 2019, como parte del proceso de seguimiento a nuestros proveedores, realizamos diferentes capacitaciones anuales con la finalidad de transmitir nuestra cultura de prevención:

- Inducción general de prevención de riesgos
- Inducción para trabajos en altura

Trabajamos por  
tu seguridad,  
protegerte es  
nuestra prioridad.

\*Tiempo de duración por la capacitación.



2019	Inducción general para prevención de riesgos	Inducción trabajo en altura
Número de capacitados	4,252	1,074
Horas capacitadas*	1	1
Horas Hombre	4,252	1,074

## 8.11. Cadena de valor sostenible

(GRI 102-9)

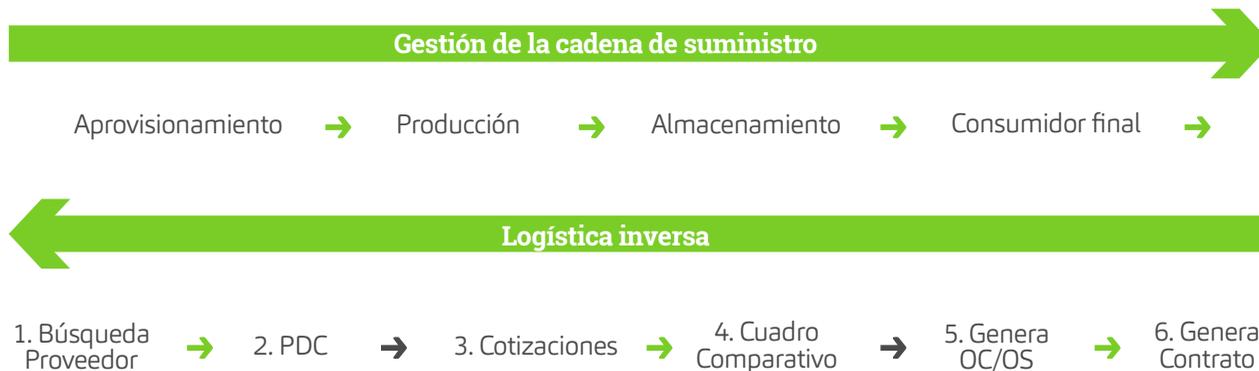
En el año hemos contado con más de 250 proveedores quienes nos han ayudado a ofrecer un buen servicio y con quienes mantenemos una estrecha relación. Nuestros proveedores son nuestros aliados estratégicos; por ello, hacemos una selección adecuada según nuestras necesidades y lo establecido en nuestras políticas y procedimientos.

Para responder estas necesidades con un alto desempeño, contamos con los siguientes documentos formales: procedimiento de adquisición de bienes y servicios; lineamiento de gestión de abastecimiento; lineamientos para la entrega de materiales y facturación a proveedores; registro y evaluación de proveedores y evaluación de desempeño de proveedores.

Para medir la puntualidad, el compromiso y la calidad de nuestros proveedores, les realizamos una evaluación de des-

empeño. De esta manera, nos aseguramos de siempre mantener una relación con aquellos proveedores que cumplen los más altos estándares para proporcionar los siguientes bienes y servicios:

- Proveedores de bienes: consumibles varios, prendas de uniformes, EPPS, equipos menores.
- Proveedores de servicios: servicio de seguridad, limpieza, alquileres de equipos, mantenimiento, otros.



## 8.11. Proveedores locales

(GRI 204-1)

El 99.9% de nuestros proveedores son proveedores locales y el 1% corresponde a proveedores internacionales. Durante el ejercicio 2019, hemos invertido más de S/42 millones en compras de bienes y servicios a proveedores nacionales.

Así mismo, también contribuimos con los proveedores de nuestras zonas de influencia, mediante compras directas que ascendieron a más de S/ 20,000 soles.

Esta acción busca fortalecer la economía local y del país, apostar por la empleabilidad y hacer que el crecimiento de la zona de influencia sea sostenible.

¡Impulsamos  
a los emprendedores  
locales!





9.

¡Cuidamos  
el futuro!

Más de 13,256  
botellas de plástico  
recicladas.



Nuestra huella ambiental es relativamente pequeña frente a otros sectores.

Para nosotros, generar y promover el desarrollo sostenible es tan importante que buscamos desplegarlo más allá de nuestra infraestructura valiéndonos de ésta para extender las buenas prácticas de desarrollo sostenible mediante la educación y sensibilización de nuestros pasajeros sobre la importancia de cuidar nuestro futuro.

En LÍNEA 1 seguimos los lineamientos de nuestra Política de Seguridad y Medio Ambiente; en el 2019 hemos logrado:

- ✓ Cumplir con la normativa ambiental para el sector. No nos impusieron multas ambientales.
- ✓ Sensibilizar a los vecinos y docentes de instituciones educativas sobre el manejo de residuos.
- ✓ Reutilizar 6,385.13 m<sup>3</sup> de agua.
- ✓ Concientizar a todos nuestros pasajeros sobre el uso responsable de envases PET.

## 9.1. Cumplimos con la ley

(GRI 307-1)

Operamos conforme al marco regulatorio y, durante el 2019, no fuimos sujetos de multas y cumplimos con altos estándares de gestión.

Para asegurar un adecuado control y en cumplimiento con los compromisos adoptados en nuestro Estudio de Impacto Ambiental (EIA), realizamos monitoreos ambientales de la calidad del aire, ruido, vibraciones y campo magnético, así como nuestros indicadores sociales.

## 9.2. Consumo responsable de energía

(GRI 302-1)

Por nuestra naturaleza eléctrica, somos el transporte más sostenible en comparación con otros medios de transporte que usan combustibles fósiles y liberan emisiones hacia la atmósfera.

Nuestros trenes solo operan con energía eléctrica; apenas

consumimos combustible para algunas unidades móviles complementarias a nuestra operación y que se encuentran en nuestros patios y talleres.

En el siguiente cuadro presentamos el consumo de energía de nuestras oficinas y operaciones por tipo de energía:

- 44,000 toneladas menos de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) cada 16 meses, desde que operamos.
- Menos contaminantes al aire (material particulado PM10 y PM 2.5) y gases de efecto invernadero

Somos el medio de transporte más eco amigable de la ciudad.

Consumo de Energía Eléctrica - 2019

75'224,184.52

Consumo de energía eléctrica kWh.

Consumo de Combustibles – 2019

3,438.7 Gal.

Consumo de petróleo

5,535.5 Gal.

Consumo de gasolina

### 9.3. Menos residuos generados

(GRI 306-2)

Gestionamos los residuos que se generan en nuestras actividades de manera correcta y cumplimos con la presentación de la Declaración de Manejo de Residuos Sólidos al Ministerio de Transportes y Comunicaciones; además, disponemos nuestros residuos sólidos a través de una empresa operadora como indica la normativa nacional.

En el año 2019, generamos 405.01 t de residuos no peligrosos, las cuales fueron eliminadas en un relleno sanitario perteneciente a la empresa Petramas y, en el caso de los residuos peligrosos, generamos 70.37 t que fueron enviadas a un relleno de seguridad perteneciente a la misma empresa.

Además, siempre buscamos promover conductas responsables con el medio ambiente en nuestro entorno y en la sociedad a través de charlas de sensibilización sobre manejo de residuos realizadas con el objetivo de sensibilizar a la población sobre buenas prácticas en el manejo de residuos.

En el siguiente cuadro presentamos los residuos generados durante el año 2019:



\* Residuos comunes de obra (plásticos, papel, cartones, metales, vidrios, etc.)

## 9.4. Con sinergias logramos mayor impacto

Conscientes de la importancia y cuidado del medio ambiente, en diciembre nos juntamos con Industrias San Miguel (ISM), empresa del grupo Añaños Alcázar, con el objetivo de enviar un mensaje a la sociedad en general al transformar más de 13,000 envases de PET en 26 árboles de navidad que adornaron cada una de nuestras estaciones, desde Villa el Salvador hasta San Juan de Lurigancho.

Los 26 árboles fueron elaborados con 13, 256 botellas de plástico que fueron recolectadas en las estaciones, en colegios aledaños y en zonas de recolección de ISM.

La construcción de estas esculturas fusiona el arte con la sostenibilidad y fueron lideradas por cuatro artistas plásticos de la Universidad Católica, quienes durante un mes se encargaron de armar las estructuras, hilar cada envase y modelar adornos hechos 100% de PET.

En LÍNEA 1 estamos convencidos que el arte es un canal que permite afianzar los conceptos de economía circular, como reciclar y reutilizar, logrando que lleguen de manera más efectiva a la gente.

Cabe resaltar que los árboles permanecieron en las estaciones hasta la primera semana de enero, para luego ser convertidos en mochilas con paneles solares hechas de PET por Industrias San Miguel y ser donadas a instituciones educativas de la zona.



10.

Construimos  
desarrollo



## 10. Construimos desarrollo

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

Este 2019, difundimos nuestro enfoque llamado “blindaje social mutuo” con el objetivo de generar confianza en nuestros pasajeros y la comunidad en general, a través de la comunicación y retroalimentación. El blindaje social mutuo tiene como finalidad fortalecer todos nuestros programas sociales, llevando así una relación firme con la comunidad y los pasajeros, para reafirmar los vínculos que ya tenemos fidelizados.

### Nuestros Programas Sociales

Aliados por el barrio



Arte vecinal



Salud vecinal



## OBJETIVOS

Articulando esfuerzos y generando alianzas que contribuyen a crear una mejor ciudad

Generar un Ganar-Ganar con las comunidades Vecinas

### Cómo contribuimos a mejorar la calidad de vida de las personas

Transportando **374,000** pasajeros a diario, acortamos distancias, unimos Lima, ahorramos tiempo a miles de peruanos

Transformando nuestro sistema en un espacio de educación ciudadana

Articulando iniciativas conjuntas con nuestros diferentes GI para un beneficio común (Municipalidad, comunidad, artistas, pasajeros, etc.)

Creciendo y compartiendo con nuestra comunidad

Generando canales de comunicación directa y transparente con nuestros diferente GIs

## 10.1. Medimos nuestra gestión social

Al llevar una medición de nuestra gestión social, mejoramos y perfeccionamos nuestros procesos, llegando así a brindar un mejor servicio y reforzar los lazos con nuestro grupo de interés.

N°	Tema material
Número de beneficiarios	→ 50,496
Número de alianzas con instituciones	→ 17
Número de actividades realizadas	→ 132
Inversión en programas sociales (S/)	→ S/ 626,560.00





## 10.2. Dialogamos permanentemente

El dialogo es primordial en nuestra gestión social. Por ello, tenemos reuniones muy frecuentes y transparentes con instituciones, municipalidades, ONG, líderes vecinales y vecinos en general. Así mismo, tenemos espacios que nos ayudan a ser proactivos en la solución de cualquier problemática común.

Los canales personales (atendidos por personal en las mismas estaciones), Call Center Web, oficina de atención al pasajero y libro de reclamaciones se encuentran a disposición de nuestros vecinos para atender cualquier duda, preocupación o solicitud; sabemos que la comunicación con nuestros pasajeros es muy importante.

## 10.3. Contigo somos mejores

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

En LÍNEA 1 entendemos que la educación es básica para todos y es un pilar del desarrollo humano, del trabajo y de la sociedad; por eso y de la mano con instituciones públicas y privadas, tenemos alianzas para lograr objetivos afines al desarrollo de la ciudadanía.

### ¿Cómo comportarme en LÍNEA 1?

Difundimos nueve conductas meta, en acuerdo con el Consejo Nacional de Seguridad Vial del Ministerio de Transporte y Comunicaciones; trabajamos en la incorporación de estas conductas de urbanidad y seguridad en nuestros pasajeros a través de capacitaciones y talleres; también, capacitamos en las escuelas de la zona de influencia directa. Estas conductas meta ayudan a cimentar una cultura amigable y promueven el buen uso del servicio.

Como parte de nuestro compromiso asumido en la EIA, en el 2019 logramos:

- Empoderar a nuestros pasajeros y vecinos y comprometerlos para que hagan un buen uso del sistema y de los bienes de este servicio público.
- Promover la cultura de la mano con nuestros vecinos.
- Educar a nuestros pasajeros en conductas específicas como: puntualidad, orden y limpieza, emprendimiento, buen trato, respeto, cuidado del medio ambiente y seguridad.

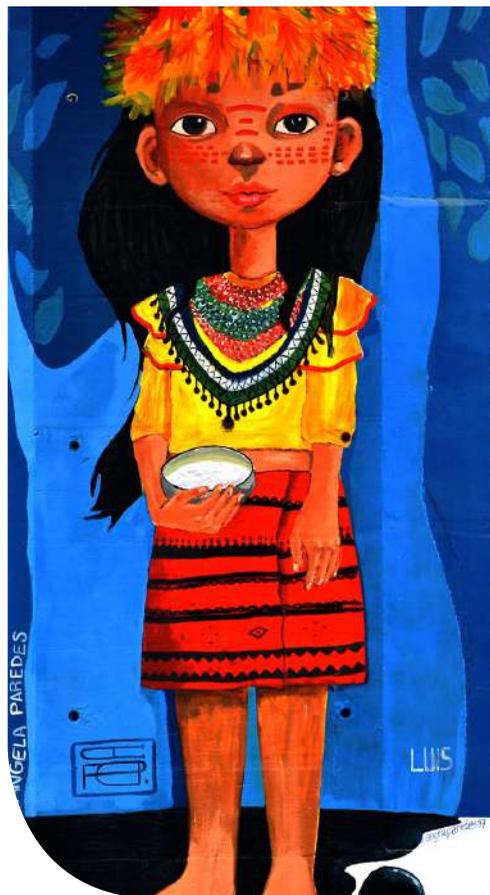


## 10.4. Aliados por el barrio

Los espacios públicos –como parques, canchas deportivas, parques infantiles, áreas verdes – son lugares donde las personas se reúnen para compartir momentos agradables; por lo cual, en LÍNEA 1, nos propusimos poner en valor aquellos espacios que están deteriorados y que se ubican en nuestras zonas aledañas. Este programa se ejecuta junto con artistas urbanos, juntas vecinales y Municipalidades para crear espacios de expresión que le den una perspectiva más colorida y llena de vida a la zona. Rescatamos estos espacios y diseñamos espacios más creativos, haciendo uso arte urbano – grafiti.

Gracias a este programa no sólo fomentamos el respeto hacia estos espacios públicos y a nuestra infraestructura, sino promovemos el arte en la ciudad.

¡El arte es cultura!



El 2019 logramos  
concretar:



**17**  
muralizaciones

**7,790m<sup>2</sup>**  
muralizados

## 10.5. Arte vecinal

A partir del 2013, hemos desarrollado ininterrumpidamente un programa sociocultural denominado Arte Vecinal para impulsar agrupaciones artísticas de nuestra área de influencia y tener una relación cercana con la comunidad y el arte.

Nuestras estaciones son verdaderas plataformas culturales pues interconecta once distritos cuyos artistas son invitados a exponer su arte semanalmente lo que genera un nexo entre la comunidad artística y la vecindad, además de desarrollar un orgullo por nuestras tradiciones.

En el 2019 logramos:

- ✔ 51 presentaciones realizadas
- ✔ 58% horas de presentación realizadas

¡Educamos  
con cultura!



## 10.6. Salud Vecinal

En LÍNEA 1 realizamos campañas de salud para los pasajeros y vecinos, quienes acceden directamente a los diversos programas preventivos implementados en las estaciones en alianza con organizaciones e instituciones públicas.

Durante el 2019, llevamos varias campañas con servicios preventivos de salud como: chequeos generales, despistaje de VIH, campañas nacionales de vacunación, Día de la Salud Mental, atención nutricional, medición de la presión arterial, sensibilización de la TBC, promoción de la actividad física y campañas de donación de sangre en coordinación con el hospital Cayetano Heredia, etc.; en total logramos:

- ✔ 49 activaciones
- ✔ 32,368 beneficiados

¡Con salud  
todo se puede!



## 10.7. Generamos confianza en la comunidad

Bajo el enfoque de “Blindaje social mutuo” que pertenece a nuestro Modelo de Infraestructura Sostenible realizamos actividades adicionales que fomentan el desarrollo de nuestros pasajeros y comunidades.

Más de 6000 beneficiarios en ferias de servicio y charlas sobre temas de interés a la comunidad



## 10.8. Atentos a todas las situaciones

Todas las decisiones que se toman en LÍNEA 1 van más allá de obtener una inversión eficiente y efectiva, queremos ser una inversión consciente y trabajamos por ello y, para ello, en nuestras estaciones contamos con personal altamente capacitado para enfrentar problemas críticos en nuestra sociedad; por ejemplo: el acoso y el suicidio.

En busca de ofrecer un viaje seguro y placentero a nuestros pasajeros, durante el 2019:

- 755 colaboradores fueron capacitados para que puedan identificar y atender de manera efectiva a los pasajeros que reporten ser víctimas de acoso sexual dentro de las estaciones.
- 755 colaboradores fueron capacitados sobre identificación de intentos de suicidio, para que conozcan cómo reaccionar ante un posible evento de suicidio y puedan actuar de manera oportuna.
- Difundimos el protocolo de atención en caso de acoso sexual con la atenta asesoría del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

- Logramos capacitar miembros de personal (agentes, jefes y supervisores de estación, personal del puesto central de operaciones, proveedores de limpieza (EULEN Y SELALIMA), proveedores de seguridad (BOXER) y efectivos de la policía ferroviaria de las estaciones, quienes atendieron 94 incidencias por tocamientos indebidos.

- El 21 de agosto del 2019, en la estación Los Jardines realizamos 1 activación de grafitis contra el acoso sexual en espacios públicos, coordinado con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y con la Asociación Popular de Grafiteros – Populart.



Más de 760 colaboradores capacitados en prevención del acoso sexual e identificación de intentos de suicidio.

## 10.9. Retos y lecciones aprendidas al 2020

(IPN-5)

Como parte del proceso de materialidad de nuestro reporte de sostenibilidad, y conscientes de nuestro compromiso de brindar el mejor servicio a nuestros pasajeros, identificamos algunos retos que nos motivan a seguir brindando un servicio de calidad como: abordar el tema de la informalidad (reventadores), seguridad en los alrededores de las estaciones, manejo de residuos alrededor de nuestras estaciones.

Estos temas materiales y las expectativas de nuestros grupos de interés serán considerados en el proceso de planificación estratégica.

En el 2019, las lecciones aprendidas fueron el estar siempre preparados para lo inesperado, actuar con transparencia y tener a un equipo totalmente comprometido e informado. Gracias a estas lecciones pudimos superar con éxito todos los retos que se nos han presentado en este año en LÍNEA 1. Nuestro compromiso es con el Perú.





CHRISDEEPTA SANEZ

11.

# Índice GRI

(GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS
<b>CONTENIDOS GENERALES</b> GRI 101: Fundamentos 2016			
<b>Perfil de la empresa</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1. Nombre de la empresa	2	
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	15-16	
	102-3. Ubicación de la sede principal	2	
	102-4. Ubicación de la sede operativa	15-16	
	102-5. Propiedad y forma legal	S.A.	
	102-6. Mercados servidos	15-16	
	102-7. Dimensiones de la organización	11-21	
	102-8. Información sobre empleados y otros colaboradores	42-45	ODS N°8
	102-9. Cadena de suministro	63	
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos.	
	102-11. Principio de precaución	61-62	
	102-12. Iniciativas externas	Adheridos al Pacto Mundial (Corporativo)	
	102-13. Membresía en Asociaciones	Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional.	
<b>Estrategia</b>			
	102-14. Declaración de la alta dirección	3-4	
<b>Ética e integridad</b>			
	102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	12-14	ODS N°16

## 11. ÍNDICE GRI

Gobierno		
	102-18. Estructura de gobierno	24-25
	Participación de los grupos de interés	
	102-40. Lista de grupos de interés.	27
	102-41. Acuerdos colectivos de negociación	No tenemos organizaciones sindicales.
	102-42. Identificación y selección de los grupos de interés.	27
	102-43. Enfoque de la participación de los grupos de interés.	28
	102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados.	28
	102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Solo GYMF
	102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	8-10
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-47. Lista de temas materiales	10
	102-48. Reexpresión de información	No contiene aclaraciones de información o correcciones respecto a informes anteriores;
	102-49. Cambios en la información reportada	No hay cambios
	102-50. Período del reporte	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019
	102-51. Fecha del informe más reciente	2018
	102-52. Ciclo de reportaje	Anual
	102-53. Contacto para preguntas sobre el informe.	2
	102-54. Declaración del reporte de acuerdo a los estándares GRI.	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	102-55. Índice de contenidos GRI.	82-87
	102-56. Verificación externa.	No hay Verificación externa.
	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	La información se ubica en la misma página del indicador reportado.
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	

CONTENIDOS ESPECÍFICOS			
<b>Desempeño económico</b>			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	18-19	ODS N° 2, 5, 7, 8, 9
<b>Impactos económicos indirectos</b>			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	20-21	
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos.	20-21, 71-73	
<b>Anticorrupción</b>			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	24, 26	ODS N° 16
<b>Energía</b>			
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la empresa.	67	ODS N° 7, 8, 12, 13
<b>Efluentes</b>			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	68	
<b>Cumplimiento ambiental</b>			
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	67	
<b>Empleo</b>			
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	46-47	ODS N° 5, 8
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	61-62	ODS N° 3, 8
	403-3 Colaboradores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	61-62	

## 11. ÍNDICE GRI

<b>Formación y enseñanza</b>			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	48-51	ODS N° 4, 5, 8
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	25, 42-48	
<b>Comunidades locales</b>			
GR 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	71-81	
<b>Salud y Seguridad de los Clientes</b>			
GR 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	38	
<b>Cumplimiento Socioeconómico</b>			
GR 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	No hemos incumplido	ODS N°16
<b>INDICADORES PROPIOS DEL NEGOCIO</b>			
<b>Cultura Metro – NO GRI</b>			
Cultura Metro		75	
<b>Conectividad – NO GRI</b>			
Conectividad		15-16	
<b>Seguridad Ciudadana – NO GRI</b>			
Seguridad Ciudadana		34-35	

## 11. ÍNDICE GRI

Cultura Metro – NO GRI	
Calidad del servicio	32-33
Conectividad – NO GRI	
Inclusión social	40
Seguridad Ciudadana – NO GRI	
Informalidad	81



