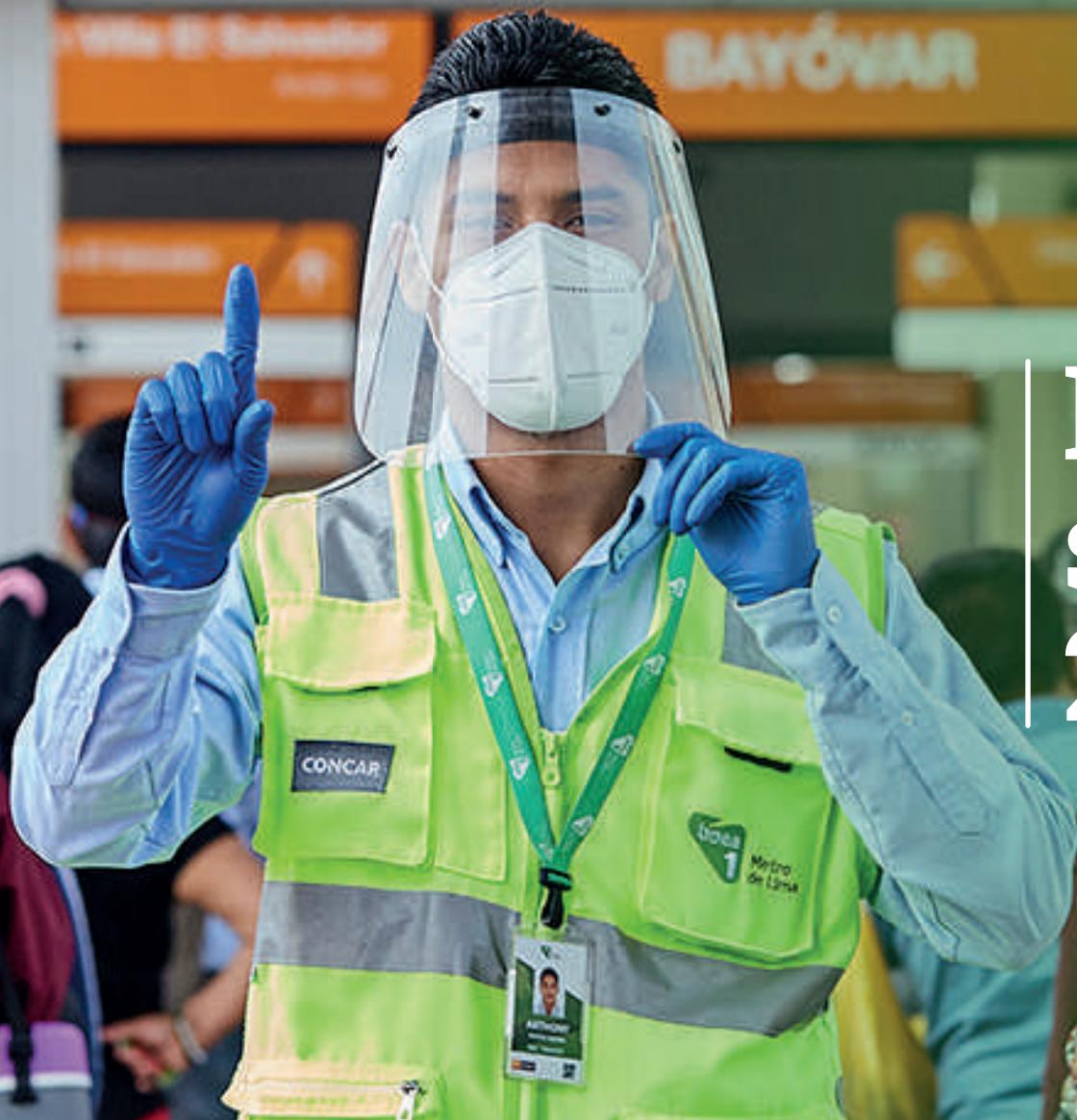




Metro
de Lima

Informe de sostenibilidad 2020





Empresa (GRI 102-1)
LÍNEA 1 del Metro de Lima

Ubicación de la sede (GRI 102-3)
Sede Principal Jirón Solidaridad
Cdra. 8 s/n Parque Industrial,
Villa el Salvador, Lima, Perú.

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

Elaborado con la asesoría de AC
Sostenibilidad S.A.
www.acsostenibilidad.com

Índice

Pág. 08
Nuestra
identidad
LÍNEA 1



Pág. 23
Contribuimos
al impulso de la
economía



Pág. 38
Comprometidos
en nuestra gestión
estratégica



Pág. 52
Garantizamos la
seguridad y salud
para todos



Pág. 58
Comprometidos
con la
sostenibilidad





Mensaje a nuestros grupos de interés

(102-14)

LÍNEA 1 del Metro de Lima cumple 10 años. Celebramos con mucho orgullo, de la mano de nuestros 1500 colaboradores, el reto de haber logrado operar un sistema de transporte que ha transformado la cultura ciudadana y mejorado la calidad de vida de nuestro país. Ser el primer sistema ferroviario de transporte público en la capital nos ha permitido innovar a todo nivel, convirtiéndonos en el medio de transporte más confiable, moderno y seguro del país, generadores de desarrollo sostenible y cultura ciudadana, orgullo del Perú.

Desde que comenzamos a operar en 2011, hemos vivido grandes hitos que han marcado nuestra historia. Uno de ellos fue la llegada de la primera flota de trenes de última generación, marca ALSTOM, en 2013. Esto nos permitió llegar a transportar a más de 320 mil

pasajeros diarios, con un intervalo de horario de seis minutos en hora punta y diez minutos en hora valle de lunes a viernes, todo un lujo en aquellos años. De igual importancia en este periodo fue la construcción del taller de material rodante más moderno de Sudamérica en Villa El Salvador y del patio de maniobras en Bayóvar.

En 2014, otro importante hecho marcó la vida de muchos ciudadanos del este de Lima: la inauguración del Tramo 2 de LÍNEA 1, la cual nos permite cruzar la ciudad desde Villa El Salvador hasta San Juan de Lurigancho en solo 54 minutos, completando un recorrido de 33 kilómetros y conectando 11 distritos, lo que nos consolida como el principal medio de transporte más grande de toda la ciudad.

La alta demanda del servicio debido a su rapidez y modernidad generó que, en 2016, LÍNEA 1 acordara con el Estado la ampliación de la capacidad del sistema para reducir el tiempo de espera de los pasajeros y, con ello, mejorar la experiencia del servicio. Se realizaron importantes inversiones que estuvieron dirigidas a la incorporación de 20 nuevos trenes a la flota, al reforzamiento del sistema eléctrico, la ampliación de las cinco estaciones de mayor afluencia, la adición de cocheras en Patio de Maniobras de Bayóvar, la instalación de ocho cambiavías dobles y la construcción de un segundo acceso de trenes al Patio Taller de Villa El Salvador.

En 2019, se logró culminar con éxito el proyecto de ampliación de la capacidad de nuestro sistema, llegando a transportar a más de 500 mil pasajeros al día. Momentos muy emotivos acompañaron el recuerdo de nuestra operación en 2011 con cinco trenes y frecuencias de paso de hasta 20 minutos, que competían con frecuencias de tres minutos al finalizar las obras de ampliación. Con todo esto, logramos mejorar la calidad en el servicio y la experiencia de viaje de nuestros pasajeros. Los resultados se evidenciaron en la Encuesta Anual de Satisfacción, en la que los resultados nos muestran hasta un 90% de nuestros pasajeros satisfechos con el servicio, 96% de ellos nos recomiendan y 91% nos considera promotores de cultura ciudadana.

Desde que iniciamos el servicio en LÍNEA 1, hemos buscado integrar a los pasajeros y a la comunidad vecina en la transformación cultural que significa el ingreso de un nuevo sistema de transportes en nuestra ciudad. El modelo de infraestructura sostenible que lideramos, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ha venido transformando estaciones y trenes en espacios formativos, tanto en el uso del sistema como en la cultura del Perú, a través de programas como "Lima y sus Patas", "Arte Vecinal" y "Salud Vecinal". Además, compartimos valor con nuestra comunidad, promoviendo una relación de confianza que nos permite ser buenos vecinos y mejorar espacios públicos en



alianza con otros actores de nuestro entorno, lo que nos afianza como agentes de cambio social, a través del programa “Aliados por nuestra comunidad”. En resumen, son más de 830 mil personas beneficiadas con nuestros programas, lo que nos ha permitido ser caso de estudio en la Universidad de Harvard, y ganar premios a nivel internacional como el Infraestructura 360 del BID o el Best Transport Financing del Latinfinance Awards, o premios nacionales como Creatividad Empresarial y Ciudadanos al Día.

Así empezamos el año 2020, con entusiasmo y gran expectativa, como muchos. Nada nos podía hacer pensar que un enemigo invisible, la COVID -19, nos atacaría por sorpresa. Desde LÍNEA 1, nos vimos enfrentados a la implementación de nuevas formas de hacer las cosas, de cuidarnos, de cuidar a nuestros pasajeros, a nuestros colaboradores, a nuestras familias. Nos enfrentamos a diseñar protocolos sanitarios que permitan seguir transportando a sus destinos a miles de personas con salud, eficiencia y seguridad.

Entrando en el décimo año de operación, puedo decir que la principal lección que aprendimos en este tiempo es siempre estar preparados para enfrentar lo inesperado, 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 exitosamente todos los retos que se nos han presentado, transportando a más de 838 millones de pasajeros, quienes son nuestra principal razón de ser.

Agradezco a todos nuestros pasajeros por su preferencia y por confiar en nosotros, así como, al gran grupo humano que nos ha acompañado desde los inicios de la operación; algunos ya no están y otros se están incorporando. Valga este agradecimiento a todos quienes ponen y pusieron su talento, profesionalismo y pasión para hacer de LÍNEA 1 un servicio confiable, moderno y seguro, generador de desarrollo sostenible y cultura ciudadana, orgullo del Perú.

Mario Gálvez Abad
Gerente General
Tren Urbano de Lima S.A.



A photograph of a male worker in a light blue shirt and a high-visibility yellow safety vest. He is wearing a white surgical mask and blue nitrile gloves. He is holding a metal tool connected to a piece of machinery. In the background, there is a large roll of material on a stand and a computer monitor. The image has a green overlay on the left side.

LÍNEA 1 en cifras: Nuestros resultados 2020

(GRI 102-7)



77%
de nivel de
satisfacción
del clima
laboral.



300
millones
de soles en
compras a
proveedores
de bienes y
servicios.



57%
menos
reclamos de
pasajeros en
comparación
con el 2019.



100%
de
colaboradores
cubiertos con
beneficios
laborales.



0
muertes por
accidentes
laborales.



A **17%**
reducimos
el aforo de
pasajeros en
el sistema.



85%
de quejas
solucionadas
presentadas
por la
comunidad.



+ 100 mil
horas de
capacitación
a nuestros
colaboradores.



+ 3000
señalizaciones
en los asientos
de trenes y
estaciones sobre
medidas de
bioseguridad al
pasajero.



+ 240 mil
personas
capacitadas en
temas relacionados
con salud y
bioseguridad, a través
de transmisiones
virtuales de nuestros
programas sociales.



0
multas y
sanciones
monetarias
del regulador
en 2020.



71%
de nivel de
satisfacción
de los
pasajeros.



+ S/ 500
mil soles
invertidos en
programas
de desarrollo
social.



+ 4500
vecinos formados
en medidas de
protección y
prevención de
la COVID-19, vía
Zoom.

1. Nuestra identidad LÍNEA 1





1.1. LÍNEA 1, conectando a la ciudad (GRI 102-2) (GRI 102-4) (GRI 102-6) (GRI 102-7)

Nuestra prioridad es brindar calidad y seguridad a los pasajeros. Desde 2011 nos comprometemos con ofrecer una excelente experiencia del servicio y contribuir con la mejora de su calidad de vida.

El 2020, fue un año retador para nuestra gestión, sin embargo, pudimos poner en marcha a nuestros trenes, siguiendo todos los protocolos de bioseguridad. De esta forma, LÍNEA 1 continuó uniendo Lima y garantizando un servicio seguro en sus 26 estaciones. Nuestra ruta no se modificó, continuamos partiendo desde la estación del distrito de Villa El Salvador, hasta la estación Bayóvar en San Juan de Lurigancho.

Aseguramos un servicio de transporte confiable, moderno y, sobre todo, seguro.

Horario de atención:
Lun. a vie.: 05:00 - 22:00
Sáb., dom. y feriados: 06:00 - 22:00



LÍNEA 1 en cifras

- 11 distritos
- 26 estaciones
- 33 kms de vía
- 54 minutos
- 44 trenes
- 30 años de concesión

El **horario** fue muy **variado** durante el año **2020** debido a los cambios en las medidas que el Estado iba tomando para protegernos frente a la **COVID - 19**. En coordinación permanente con el **Ministerio de Transportes y Comunicaciones** se comunicaba oportunamente estos cambios a todos los pasajeros.



1.2. Nuestra forma de ser

(GRI 102-16)

Son los colaboradores quienes generan nuestra cultura organizacional a través de sus acciones cotidianas; todos ellos saben que son agentes de cambio y se comportan según nuestra misión, visión y valores organizacionales.

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.



Valores

Seriedad

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



Eficiencia

Hacemos más con menos, planificando el adecuado uso de recursos y alcanzando 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 a nuestra gestión estándares internacionales de primer nivel.



Seguridad

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

Cumplimiento

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



Responsabilidad

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



Lineamientos del servicio

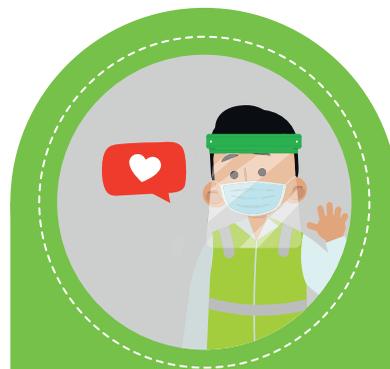
Nuestros colaboradores son agentes de cambio.
Se comportan en correspondencia con nuestros valores institucionales.



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



Cuidado
Protegemos, mantenemos y limpiamos nuestros activos e instalaciones.



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



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.



1.3. Empoderamos el talento LÍNEA 1

El éxito de nuestra empresa va ligado a la calidad de gente que la conforma. Por ello, fomentamos el desarrollo y bienestar integral de nuestros colaboradores bajo un clima laboral justo e incluyente.

También reconocemos la importancia de que encuentren oportunidades de crecimiento y realización laboral y personal. Por ello, reforzamos su capacitación continua en temas operativos, cultura organizacional y mejora continua, lo cual nos ha permitido mantener la eficiencia e innovación.

Principales logros en 2020

- Mayor índice de satisfacción de clima laboral (77%). Número superior al de 2019 (74%).
- Soporte presencial y virtual permanente a la operación junto con el equipo de Gestión Humana de los proyectos.
- Gestión exitosa en el cambio de mentalidad preventiva sobre contagios COVID-19 en el personal de la organización.
- Gestión oportuna para atención de las contingencias operativas en todo momento.
- Menor rotación de personal respecto de 2019.

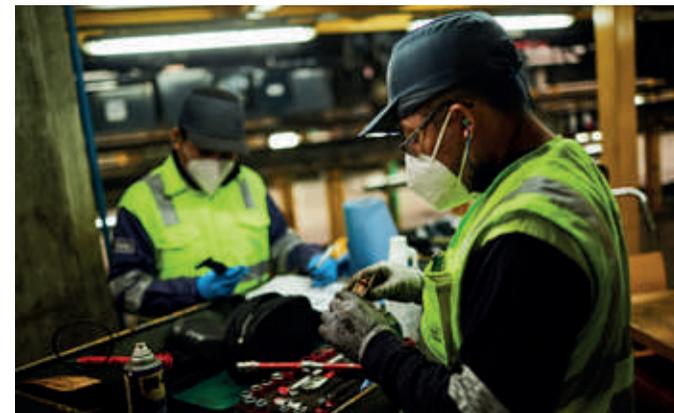
Equipo de calidad

(GRI 102-7) (GRI 102-8)

En LÍNEA 1, buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, al brindar empleos formales, promover la contratación de mano de obra local e impulsar procesos de formación profesional para quienes forman parte de esta familia.

Para nosotros, es fundamental contar con personas que sigan el perfil de valores de nuestra cultura organizacional y modelo de gestión "Persona correcta en el lugar correcto". De esta forma, garantizamos un espacio laboral en el que nuestros trabajadores se desarrollen, reinventen y crezcan integralmente junto a nosotros.

Somos conscientes de que hemos logrado marcar un hito en la industria ferroviaria y en el transporte masivo en el país, y esto es gracias al esfuerzo de nuestros trabajadores y al trabajo en equipo.





Principales cifras de colaboradores LÍNEA 1

A continuación, detallamos el número de colaboradores según contrato, sexo, edad, región y tipo de contrato, durante el 2020:



Trabajadores por tipo de contrato y sexo

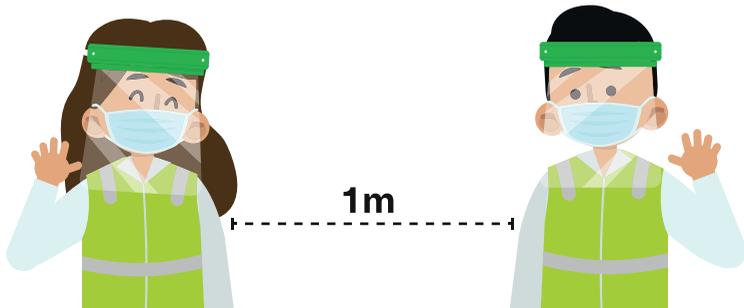
Tipo de contrato	Sexo	#Colaboradores
Permanente	Hombres	278
	Mujeres	44
Temporal	Hombres	843
	Mujeres	367
Total		1532

Trabajadores por edad y sexo

Grupo de edad	Sexo	#Colaboradores
Menos de 30 años	Hombres	653
	Mujeres	341
Entre 31 y 40 años	Hombres	286
	Mujeres	54
Entre 41 y 50 años	Hombres	121
	Mujeres	15
Entre 51 y 60 años	Hombres	45
	Mujeres	1
Mayores de 61 años	Hombres	16
	Mujeres	0

Trabajadores por tipo de jornada y sexo

Tipo de jornada	Sexo	#Colaboradores
Jornada completa	Hombres	730
	Mujeres	154
Media jornada	Hombres	391
	Mujeres	257



**Nuestra familia LÍNEA 1,
nuestra mayor fuente de
competitividad y eficacia.**



Brindamos mejores oportunidades de trabajo

(GRI 401-1)

En la contratación y retención de personal no se han experimentado dificultades relevantes durante 2020. A pesar del estado de emergencia sanitaria, se logró seguir y cumplir el procedimiento de contratación vigente.

Presentamos los principales resultados de contrataciones y rotaciones de colaboradores durante 2020:



Rotación de empleados	2020
Tasa de rotación de personal	1.8%
Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria	0.9%
Número de colaboradores retirado por mutuo acuerdo	9
Número de colaboradores fallecidos	3
Número de colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato	105
Número de colaboradores con traslados entre empresas	3
Número de colaboradores retirados por renuncia voluntaria	167
Número de colaboradores despedidos	2
Porcentaje de colaboradores retirados por mutuo acuerdo	2.8%
Porcentaje de retiros voluntarios/ total de retiros	53%



Brindamos mejores oportunidades de trabajo

(GRI 401-1)

Rotación por edad, género y región.	2020			
	Número		Tasa	
Sexo	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	157	87	2.1%	2.2%
Entre 31 y 40 años	38	12	1.1%	1.9%
Entre 41 y 50 años	10	2	0.7%	1.1%
Entre 51 y 60 años	5	0	0.9%	0.0%
Mayores a 61 años	5	1	2.6%	20.0%

Nuevas contrataciones por edad género y región.	2020			
	Número		Tasa	
Sexo	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	245	147	3.2%	3.8%
Entre 31 y 40 años	29	5	0.8%	0.8%
Entre 41 y 50 años	2	1	0.1%	0.6%
Entre 51 y 60 años	2	0	0.4%	0.0%
Mayores a 61 años	0	0	0.0%	0.0%

Indicaciones	2019 CONCAR	2019 TULSA	2020 CONCAR	2020 TULSA
Número total de mano de obra	1390	18	1528	17
Número total de mano de obra local	987	8	1185	8
Porcentaje de mano de obra local contratada	71%	44%	78%	47%



Evaluación del desempeño

(GRI 404-3)

Buscando promover el desarrollo integral de nuestros colaboradores, empleamos distintas herramientas que nos permiten medir el desempeño de nuestro capital humano mediante la evaluación de sus competencias, objetivos profesionales y personales, tales como: sensibilidad social y ambiental, trabajo en equipo, ejecución, orientación a resultados, orientación al cliente interno y externo, desarrollo de capital humano y enfoque en la calidad.

Para la evaluación de desempeño, durante 2020 se usó la aplicación personal HMT. Asimismo, en este periodo solo se pudo evaluar al personal no staff y operativo; sin embargo, nuestro compromiso para 2021 es implementar la evaluación de desempeño a todo el personal.

Los resultados obtenidos nos ayudan a modificar continuamente nuestros programas de capacitación, adaptándolos a las necesidades de cada colaborador y área a la que pertenece.

El proceso de evaluación de desempeño consta de tres fases:



- **Autoevaluación.** Pasamos por una autoevaluación objetiva respecto de los roles que debemos cumplir en nuestro puesto de trabajo. Además, debemos sustentar nuestra propia calificación con evidencias.
- **Evaluación del jefe.** El jefe inmediato, denominado "evaluador", realiza un diagnóstico de manera objetiva sobre nuestro nivel de desempeño en los roles que debemos cumplir cada colaborador, sustentando su calificación.
- **Feedback y plan de desarrollo.** Se coordina una reunión entre el evaluador y el evaluado para consensuar la calificación final por cada uno de los roles, identificando nuestras fortalezas y los puntos de mejora, lo que culmina en un plan de desarrollo.

A continuación, presentamos nuestros resultados de la evaluación de desempeño durante 2020:

Sexo	N° evaluados	%
Femenino	323	25.08%
Masculino	965	74.92%
Total general	1288	100.00%



Promoción de un adecuado clima laboral

(IPN-2)

Nuestra encuesta de clima laboral se construye tomando en cuenta los indicadores del ranking Great Place to Work (GPTW). Dicha encuesta evalúa la satisfacción de los colaboradores en las siguientes dimensiones: credibilidad, respeto, orgullo, imparcialidad y camaradería. Asimismo, participan todos los colaboradores y practicantes de 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, en 2020, un año retador, implementamos campañas de sensibilización y difusión de medidas de bioseguridad para evitar el contagio de la COVID-19. Estas iniciativas se dieron a través de canales virtuales de comunicación interna.

Las principales acciones para mantener el buen clima laboral durante el 2020, fueron:

- Se establecieron actividades de cercanía y contacto con todo el personal, concursos, sorteos, actividades virtuales de team building.
- Se realizaron actividades en formato virtual a fin de mantener las prácticas.
- Se hizo un uso intensivo de los medios de comunicación virtuales.

Asimismo, nuestros principales logros fueron:

- Mejora del clima laboral del proyecto en 3% respecto de 2019.
- Mejor actitud de los colaboradores hacia la situación actual.



Beneficios a los colaboradores

(GRI 401-2)

En LÍNEA 1 buscamos brindar un entorno de trabajo óptimo, saludable y productivo para nuestros colaboradores, en el que las personas tienen la oportunidad de triunfar, tanto personal como profesionalmente.

Sabemos que un buen programa de beneficios laborales nos permite retener y desarrollar el mejor talento, el mismo que favorece el desarrollo y crecimiento de nuestra empresa. Por ello, brindamos un sinfín de beneficios para nuestro personal y sus familiares a lo largo del año, también aseguramos que se cumplan con todas las prestaciones que la normativa legal vigente regula a favor de nuestros colaboradores.

En este sentido, detallamos los beneficios laborales que son brindados a todos nuestros colaboradores:

Prestaciones sociales obligatorias para los empleados a jornada completa	# de colaboradores	% de colaboradores
Seguridad social	366	100%
Fondo de pensiones	366	100%
Prestaciones sociales voluntarias para los empleados a jornada completa	# de colaboradores	% de colaboradores
Seguro de Vida Ley	366	100%
Seguro médico ESSALUD	366	100%
Seguro médico EPS	114	31.15%
Seguro de accidentes SCTR	366	100%
Auxilios para la salud- Cobertura COVID- 19 con EPS Rímac	114	31.15%



Seguridad social y fondo de pensiones

Durante la pandemia todas las gestiones con los colaboradores se realizaron de forma virtual. Los formatos dirigidos a los nuevos ingresos y el boletín con la información del Sistema de Pensiones AFP y ONP. El nuevo colaborador elige una AFP o la ONP respecto a las pensiones. También elige el seguro EsSalud o EPS.

EsSalud cruza información con SUNAT y se realizan las aportaciones que corresponden. Cumpliendo lo dispuesto por la ley, todos nuestros trabajadores se encuentran afiliados a EsSalud o EPS según elección, y se realizan sus aportaciones pensionarias al sistema elegido.

Seguro Vida Ley

Según el Decreto de Urgencia N° 044-2019, este seguro debe ser contratado desde el primer día de la relación laboral, por tanto se envía al nuevo ingreso el formato de Declaración de Beneficiarios para que lo llene y legalice en la notaría. Este documento debe ser actualizado en caso el trabajador cambie de estado civil, tenga hijos, se divorcie o los hermanos declarados inicialmente cumplan la mayoría de edad.

Seguro médico EPS

Los trabajadores piden afiliarse a la EPS o solicitan la inclusión de sus dependientes, se les envía un correo electrónico con información de los beneficios, las redes de clínicas disponibles de según el plan elegido, la cobertura de las pólizas y los requisitos para la afiliación de sus dependientes. Se envía toda la información a Rímac (todo escaneado) y recibimos la constancia de afiliación, la cual se envía al trabajador. Durante el año se realiza difusión de los beneficios, el chequeo preventivo, el programa Cuidate y la cobertura en casos COVID-19.

Seguro SCTR

Todos los trabajadores son afiliados a SCTR al inicio del vínculo laboral, durante el año se realiza difusión del seguro, la utilidad y el procedimiento para activarlo. Asimismo, se entrega formatos SCTR al supervisor de cada estación y se realiza la reposición de los mismos conforme se van utilizando.

Cobertura COVID-19 con EPS Rímac

Los trabajadores que se afilian a la EPS tienen cobertura al 100% cuando se les diagnostica COVID-19. Esto aplica para hospitalización y tratamiento. Adicionalmente, contamos con un programa de apoyo psicológico al trabajador afectado y a su familia. Para ello, se realiza seguimiento a los casos de COVID-19 para determinar si requieren apoyo o se aplica a solicitud del trabajador. No tiene costo para el trabajador.





Promovemos el liderazgo entre nuestros colaboradores

(GRI 404-2)

Estamos convencidos de que, para alcanzar el éxito de nuestras operaciones y crecimiento como empresa, es de vital importancia desarrollar constantemente las habilidades de nuestros colaboradores. Reconocemos que esta gestión nos demanda muchos desafíos; por ello, hemos implementado programas de capacitación que permiten que nuestros colaboradores desarrollen todo su potencial.

Programa Vía Educativa

Nuestra misión es impulsar y brindar soporte a la cultura de una organización de aprendizaje colaborativo generando un desarrollo integral de los colaboradores y un estándar de conocimientos para asegurar la sostenibilidad del negocio y aportar al desarrollo del país. Por ello, creamos la marca Vía Educativa para los avances de aprendizaje ferroviarios, cuyo lema es *"Vía Educativa te da conocimientos sólidos y firmes que permitirán transportar y proyectar tu carrera ferroviaria siendo pieza clave en el desarrollo del país"*.

Nuestro objetivo es impactar en su desarrollo profesional y personal brindándoles herramientas y conocimientos y, de esta manera aportar con el crecimiento del país. Asimismo, forman parte de este programa jóvenes estudiantes de las zonas de influencia, egresados de las principales carreras técnicas y trabajadores en general de la LÍNEA 1.

En una alianza con Tecsup creamos el primer programa Semillero de Mantenimiento Ferroviario en el que le brindamos siete semanas de capacitación gratuita a 25 jóvenes recién egresados de las carreras técnicas sobre los principales temas de seguridad, gestión del mantenimiento y ferroviarios, quienes ahora son parte de nuestra cantera.

Además, mantuvimos nuestro programa formativo de operaciones, cuyo objetivo es brindar una oportunidad de empleo para jóvenes estudiantes de nuestras zonas de influencia otorgándoles un empleo temporal para que puedan solventar sus estudios y culminarlos exitosamente para, de esta manera, impactar en su desarrollo profesional y personal. En 2020, tuvimos 223 ingresos de auxiliares de estación y 99 conductores de tren. En 2020, realizamos más de 101 mil horas de capacitación en temas de seguridad, técnicos, habilidades blandas y gestión para nuestros colaboradores. Por último, beneficiamos a 347 colaboradores de LÍNEA 1.





Gestión del trabajo remoto

(IC19-4)

Fue un reto porque no teníamos líneas de acción de trabajo remoto. Después de unos meses comenzamos a implementar acciones, reforzar canales virtuales, capacitar a los colaboradores para el uso de herramientas digitales, Microsoft y Office 365, elaborar pastillas comunicacionales sobre tips tecnológicos, enviar kit ejecutivo a casa. Estamos trabajando en la migración a Sharepoint y OneDrive.

Para nosotros, la protección de los colaboradores es lo más importante. Desde el primer día, priorizamos brindar las facilidades a los trabajadores que no tuvieran un rol directo en la operación, para que realicen trabajo remoto. Les enviamos instructivos de uso de Google Teams para que la adaptación sea ágil, asimismo, dimos mucha relevancia a la comunicación interna y a la sensibilización frente a la COVID-19.

También durante 2020, se abonó mensualmente un importe monetario a quienes hicieran trabajo remoto para mejorar su conectividad a Internet.

Toda esta adaptación se dio a través de campañas de comunicación y de los líderes de equipo. En este sentido, se realizaron comités gerenciales una vez por semana, en los que se evaluó la gestión y eficiencia de cada líder y los proyectos en los que trabaja cada área.

Nuestros principales logros fueron:

- Mantenimiento de la productividad, cuidado de la salud de los trabajadores.
- Lineamientos básicos para el teletrabajo.
- Reuniones virtuales de confraternidad.
- Actividades de reconocimiento virtual.
- Planificación de actividades y reuniones previas con los equipos de trabajo.

Nos adaptamos y afrontamos los retos en la familia LÍNEA 1.



2. Contribuimos al impulso de la economía



2.1. Afrontamos los retos de 2020

(GRI 201-1)

Los resultados financieros de LÍNEA 1 durante 2020 son positivos, a pesar de la coyuntura generada por la pandemia de la COVID-19, que viene ocasionando una contracción en la economía peruana y, por ende, la desaceleración de varios sectores económicos.

Sin embargo, debido a los planes implementados desde el inicio del estado de emergencia, pudimos contener el efecto negativo de la disminución de la demanda, ya que se sumó el esfuerzo de todo el personal en afrontar la “nueva realidad”; es decir, la implementación de medidas de higiene y seguridad adicionales. El trabajo remoto y las reuniones virtuales fueron los principales cambios efectuados a fin de seguir atendiendo a los pasajeros.

En el presente, se busca complementar este desempeño económico con indicadores que ofrezcan una visión más amplia a la naturaleza de este, contemplando el desempeño social y ambiental.

A continuación, detallamos un resumen del valor económico generado, distribuido y retenido durante 2020:

Valor económico directo generado y distribuido	Total 2020
Valor económico directo generado	
Ingresos	S/ 345,258,292
Valor económico distribuido	
Costes operacionales	S/ 237,340,427.28
Inversiones en la comunidad (sostenibilidad)	S/ 494,493.00
Valor económico retenido	
Valor económico retenido (VER)	S/ 107,917,864.68
Valor económico retenido	
EBITDA	S/ 95,375,105





2.2. Nuestra modalidad de concesión

(IPN-1)

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

Durante 2020, logramos cumplir con el objetivo principal en el contrato de concesión, el cual es brindar un servicio de calidad permanente. De hecho, el año 2020 se presentó como un reto para nosotros, ya que el contrato no contemplaba una situación como la pandemia. En este sentido, los representantes del Estado y LÍNEA 1 tuvimos que buscar una lectura del contrato de concesión y llegar a un consenso que permita que este pueda afrontar este tipo de situaciones sin ser modificado.

El Estado en todo momento fue nuestro aliado, gracias a ellos, LÍNEA 1 nunca dejó de operar, ya que era un servicio vital durante el estado de emergencia. En la actualidad, continuamos adaptándonos a las medidas establecidas en cuanto al aforo, distanciamiento, etcetera, con el fin de seguir cumpliendo lo dispuesto por el gobierno.

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

Cabe recalcar que el cumplimiento de estos criterios no se ha visto afectado por la coyuntura, sino que, más bien, se ha reforzado su cumplimiento, ya que los resultados fueron mejores que en 2019.

Indicadores contractuales	2020	Meta
Disponibilidad	99.76%	95%
Regularidad	97.65%	85%
limpieza	93.39%	75%
Fraude	0.05%	8%





4.3. Continuidad de nuestras operaciones durante 2020

(IC19-1)

La llegada de la pandemia, si bien generó al inicio diversas restricciones en nuestras operaciones (horarios, personal, abastecimiento), no fue un impedimento, ya que los problemas se fueron corrigiendo conforme avanzaron los días, evidenciándose que todo riesgo mapeado por la presencia de la COVID-19 fue controlado. Prueba de ello es el cumplimiento de nuestros Niveles de Servicio frente al Estado. Asimismo, el servicio de LÍNEA 1 nunca se detuvo. Para ello, se realizaron las siguientes acciones:

Dentro del análisis FODA se concluyó que contamos con las siguientes FORTALEZAS:

- Flexibilidad para adecuar nuestro servicio frente a las restricciones horarias establecidas por el Estado.
- Compromiso de colaboradores para dar continuidad a las operaciones, asimismo, en el cuidado frente a la pandemia.
- Buenas relaciones con medios de comunicación y grupos de interés.
- Cuidado de los colaboradores que pertenecen al grupo de riesgo para no exponerlos en sus trabajos frente a la pandemia.

Cabe recalcar que nuestras prácticas para garantizar la salud y seguridad de nuestros pasajeros y colaboradores serán detalladas en los capítulos correspondientes de este informe de sostenibilidad.



Indicadores	2020
Capacidad instalada - # de trenes	44 trenes
Capacidad instalada - # de coches	264 coches
Frecuencia en hora punta en día laborable	3 minutos
Pasajeros transportados	69, 657, 176



2.4. Proyectos de innovación y tecnología

(IPN-5)

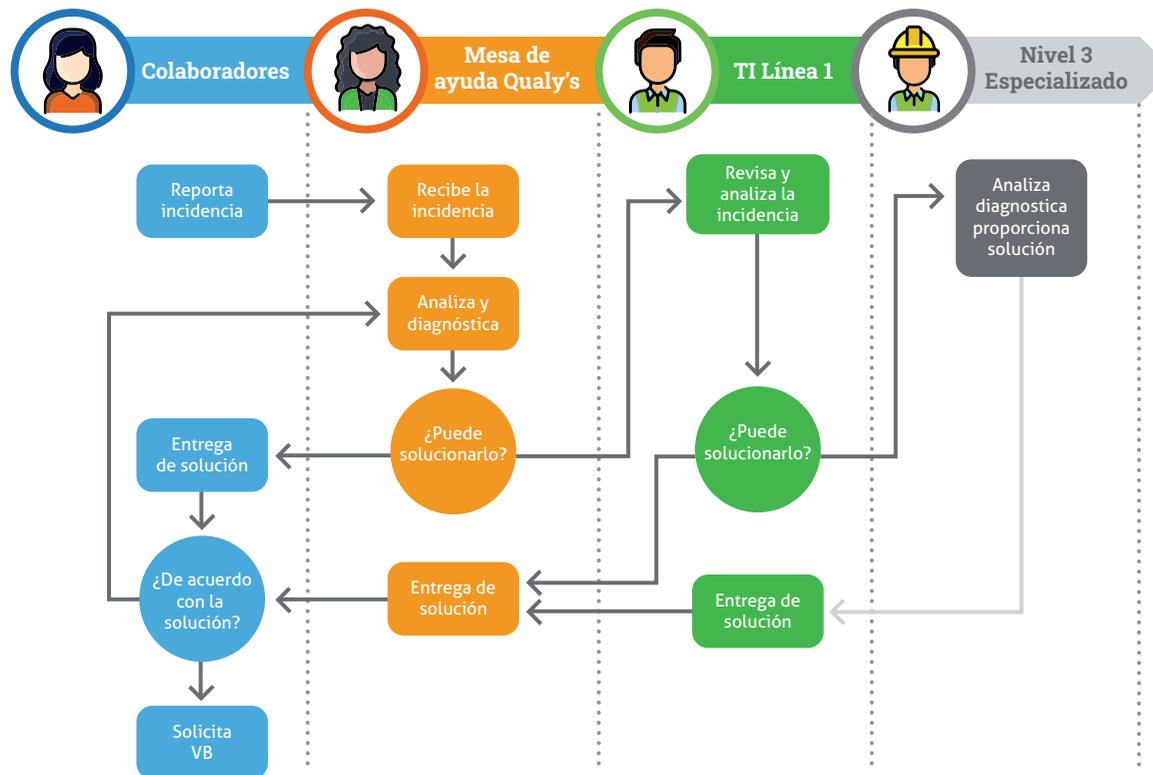
La gestión de la innovación y tecnología se agilizó durante 2020. En este sentido, hemos tenido los siguientes logros y proyectos:

- Expansión de la fibra óptica en el Patio Taller de Villa el Salvador.
- Adquisición de un nuevo enlace de Internet para tenerlo como soporte, en caso surja alguna contingencia con el primero.
- Mejora de la infraestructura de redes.

Aplicativo AST

Esta aplicación permite reportar los peligros y riesgos en las instalaciones de las estaciones a través de cualquier dispositivo digital. Asimismo, busca eliminar el uso del papel, tener disponibilidad de la información en la nube de LÍNEA 1, y optimizar el tiempo real del trabajo individual y grupal.

Soporte post implementación:

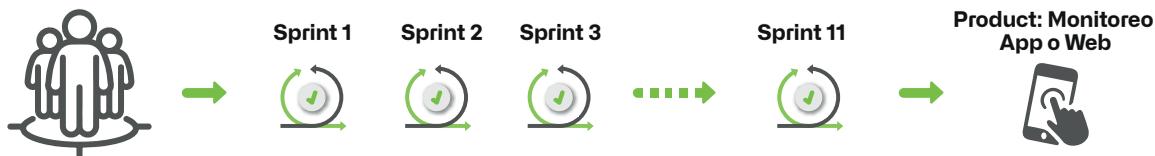




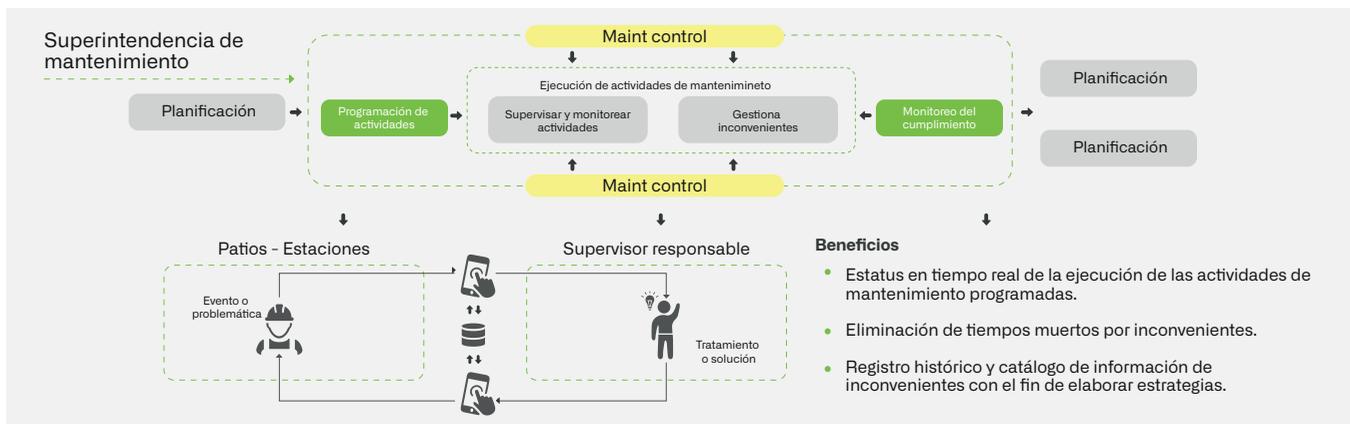
Aplicativo Sistema de gestión de eventos

Este aplicativo es usado en las estaciones, se realiza un checklist de todos los eventos principales que ocurrirán en el día a través de dispositivos digitales. Este sistema también es empleado para reportar cualquier eventualidad que suceda en las estaciones y así llegue inmediatamente una notificación al responsable de solucionar el inconveniente.

Metodología de aplicación:



Sistema de aplicación



Aplicativo Maint Control

El objetivo principal es implementar un sistema que permita supervisar, monitorear y gestionar de manera inmediata los inconvenientes que se presentan antes, durante y después de la ejecución de las actividades de mantenimiento.

Esta aplicación se da para la solución de las siguientes dificultades:

- Escasa visibilidad de información para el monitoreo en tiempo real de la ejecución de las actividades de mantenimiento programadas.
- Comunicaciones para los permisos respectivos con el PCO durante el traslado.
- Reporte de monitoreo vía telefónica.
- Comunicación de alguna observación, restricción y/o desviación, vía telefónica durante la ejecución de la actividad de mantenimiento.
- Comunicación de la solución, plan de acción o pautas sobre la observación, restricción y/o desviación vía telefónica.
- Presencia de tiempos muertos hasta que se brinde la solución y/o plan de acción sobre la observación, restricción y/o desviación vía telefónica.
- Falta de una BD de inconvenientes para un análisis.



Optimización de tiempos de espera en colas

Este proyecto fue iniciado en 2020 a raíz del contexto COVID-19. Contribuye con optimización de la calidad del servicio que brindamos en LÍNEA 1. En este sentido, los agentes de las 26 estaciones cuentan cada uno con entre 2 a 4 tarjetas QR, para ser entregadas a los últimos pasajeros de la fila de espera, cumpliendo siempre con todos los protocolos de bioseguridad.

El tiempo de espera se determina cuando el último pasajero con la tarjeta QR llega al torniquete de embarque. Gracias a estos resultados, se genera un mapa de calor, el cual mide el tiempo de duración de las colas cada media hora en cada estación.

Este mapa de calor tiene los siguientes criterios de medición:



Automatización de televisores

La actualización de la información y comunicados emitidos a través de los televisores en cada estación se daba gracias a la instalación de USBs en las pantallas, lo cual generaba demoras en la actualización de la información, itinerarios y comunicados urgentes.

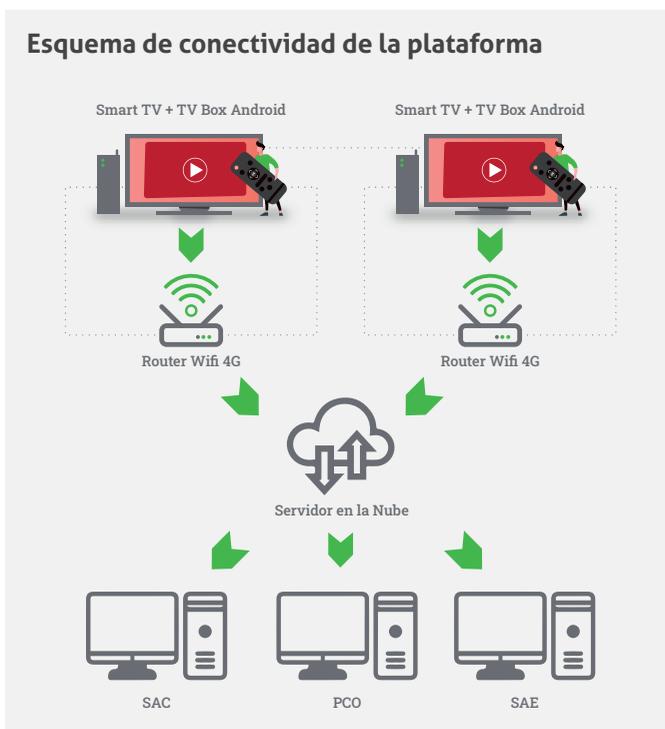
Problemáticas y necesidades:

Actualización de contenido e itinerarios de forma manual utilizando memorias USB	No se tiene estado del TV
Demoras en la actualización, tiempo estimado 4 días	Coordinación con FAM y estaciones.





Para dar solución, se desarrolló la plataforma in house GIO (Gestor de Información Operativa), que está conectada a los televisores de las estaciones. A continuación, presentamos el esquema de conectividad de la plataforma:



De esta forma, los televisores reciben la información de los itinerarios, videos informativos, comunicados, etc. El itinerario se actualiza cuatro veces a la semana, y esta actualización se da en tiempo real.

GIO TV – ¿Qué podemos hacer?

- 1 Actualización en línea Itinerario de servicio
- 2 Administración de contenido de video
- 3 Banner para mensajes individuales o grupales
- 4 Mensajes para emergencias a pantalla completa
- 5 Estado del TV en Línea (si está encendido o apagado)

Asimismo, en el espacio donde se ubican los televisores, también se colocan banners para reforzar los mensajes. Estos banners difunden mensajes de cuidado sobre la COVID-19, mensajes de emergencia, cierre de estación, servicio demorado, etc.

Actualmente, contamos con 16 mensajes predefinidos que podemos colocar a pantalla completa como un mensaje de emergencia.

El costo de implementación de la plataforma GIO (Gestor de Información Operativa) fue de S/ 48,587; adicionalmente, el costo recurrente mensual es de S/ 1 478; además las horas/hombre utilizadas en la programación y ejecución fueron 1464.

Nuestros retos para 2021 son:

- Mantener la continuidad del servicio, garantizando la salud y seguridad del personal.
- Implementar soluciones de recaudación para mejorar nuestros procesos y la atención a nuestros pasajeros.

**Afrontamos los retos de 2020.
Aseguramos la continuidad del servicio desde el primer día de la pandemia.**

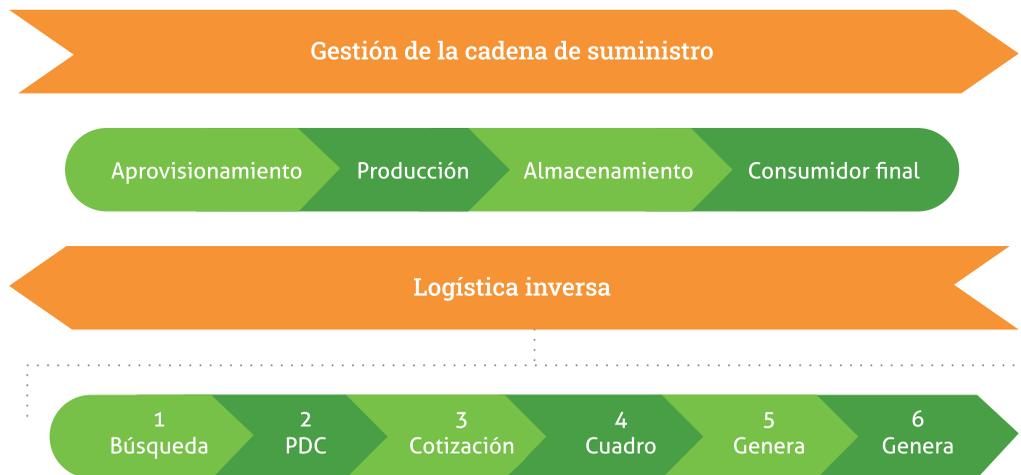


A continuación, mostramos nuestro modelo de gestión de proveedores durante 2020:

2.5. Responsables con la cadena de valor

Los proveedores son socios en el desarrollo del negocio y forman parte de la cadena de valor de LÍNEA 1, la cual es gestionada usando como base los siguientes documentos: 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.

En LÍNEA 1 buscamos que nuestros proveedores cumplan los requisitos ambientales y sociales, según las contrataciones que correspondan. También buscamos que nuestros proveedores funcionen como entes fiscalizadores y reguladores, con el fin de asegurar una cadena de valor sostenible.



Fuimos responsables con nuestra cadena de valor durante la pandemia de la COVID-19. En este sentido, nos centramos en la búsqueda de proveedores de implementos de seguridad para abastecer de EPPs al personal operativo. Asimismo, realizamos las validaciones de los EPPs con el equipo de seguridad y cumplimos al 100% con las normas solicitadas por el gobierno.



2.6. Crecemos con nuestros proveedores

(GRI 102-9)

El 96% de nuestros proveedores, son locales y el 4% corresponde a internacionales. Asimismo, para medir la puntualidad, compromiso y calidad de los mismos, realizamos una evaluación de desempeño. De esta manera nos aseguramos de mantener con los proveedores que cumplen, los más altos estándares. Contamos con los siguientes:

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

Gestionamos una cadena de
valor sostenible, responsable
y de calidad.



Detallamos las principales inversiones y resultados con nuestros proveedores durante 2020:

Gasto en compras proveedores

Indicadores	2019	2020
Monto total de gasto en compras a proveedores de bienes y servicios	S/ 182,429,334.88	S/ 301,711,406.00
Monto total de gasto en compras a proveedores críticos de bienes y servicios	S/ 20,146,848.05	S/ 15,038,757.00
Porcentaje (%) del gasto en compras a proveedores críticos	11%	5%

Evaluación de proveedores de bienes y servicios

Indicadores	2020
Número total de proveedores de bienes y servicios evaluados	32
Número total de proveedores de bienes y servicios evaluados por lo menos una vez en los últimos tres años (2018 - 2020)	64
Número total de proveedores críticos de bienes y servicios evaluados	7
Porcentaje (%) de proveedores críticos evaluados	22%

Evaluación de proveedores de bienes y servicios

Indicadores	2020
Monto total de compras de bienes y servicios facturadas	S/ 178,655,517
Monto total de compras facturadas descentralizadas a proveedores de bienes y servicios*	S/ 8,204,948.00
Porcentaje (%) de compras facturadas descentralizadas a proveedores de bienes y servicios*	5%
Monto total de compras facturadas locales a proveedores de bienes y servicios*	S/ 170,450,568.00
Porcentaje (%) de compras facturadas locales a proveedores de bienes y servicios*	95%

*Compras a proveedores con RUC de provincias, no incluye Lima

Código de conducta a proveedores

Indicadores	2020
Número de proveedores que recibió el código de conducta y suscribieron una declaración jurada	42
Porcentaje (%) de proveedores que recibió el código de conducta y suscribieron una DJ	42
Número de evaluaciones Due Diligence a proveedores	13
Número de proveedores que recibieron en el proceso de diligencia código de conducta de negocios y la política anticorrupción	13
Número de proveedores que al recibir la OC aceptan nuestro código de conducta de negocios y la política anticorrupción	445



2.7. Lo primero, nuestros pasajeros

(IPN-3)

Realizamos nuestras actividades priorizando las expectativas y necesidades de nuestros pasajeros; por ello, buscamos constantemente brindar un servicio que cumpla con los más altos estándares de calidad.

Evaluamos nuestra gestión a través de los reportes mensuales con los indicadores de alcance, niveles de atención y cumplimiento de resultados. Asimismo, tenemos metas contractuales y metas en el nivel de atención al cliente a través de nuestros canales de comunicación con ellos. Medimos el alcance en cantidad de personas y los niveles de atención en disponibilidad y tiempos.

A continuación, detallamos los indicadores que el Contrato de Concesión nos demanda cumplir y los resultados alcanzados en 2020:

Indicadores contractuales	Meta	Resultado
Disponibilidad (de cumplimiento en los viajes programados)	95%	99.76%
Regularidad (en puntualidad de acuerdo con los horarios programados)	85%	97.65%
Orden y limpieza (en estaciones y trenes)	75%	93.39%
Fraude (en índice de viajes no pagados)	8%	0.05%

Nuestras principales acciones para garantizar calidad del servicio

- Mantenimiento de la infraestructura de estaciones.
- Seguridad de los pasajeros en el sistema.
- Gestión de los precios del pasaje.
- Gestión del orden y limpieza.
- Gestión a la generación de colas.
- Información del servicio a los pasajeros (horarios, tiempos, número de trenes, rutas, señalizaciones).
- Información transparente sobre el servicio:
 - Comunicados en la página web y aplicativo.
 - Publicaciones en redes sociales.
 - Cambios de horarios en televisores de las 26 estaciones.
 - Señalizaciones informativas en estaciones y trenes frente a la COVID-19.





Siempre conectados con nuestros pasajeros

(IC19-3)

Los pasajeros son nuestros socios estratégicos más importantes; por ello, es vital para LÍNEA 1 conocerlos, saber su opinión y asesorarlos de manera oportuna. Así, mejoramos nuestro servicio día a día. Esto nos lleva a conectarnos con ellos 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.

Asimismo, tenemos los medios tradicionales como: página web, el Centro de Atención Telefónico (CAT), el buzón de sugerencias, los libros de reclamaciones en estaciones y el correo electrónico escribenos@lineauno.pe. En ámbitos de accesibilidad a todos, nos digitalizamos y creamos nuestro aplicativo, el cual fue diseñado pensando en simplificar la vida a nuestros pasajeros.

Durante el contexto de la COVID-19 y por seguridad y salud de todos nuestros pasajeros, comunicamos la importancia de utilizar los canales virtuales tales como el CAT, página web y correo electrónico con la finalidad de mitigar el riesgo de contagio.

Atención de reclamos y sugerencias durante 2020

(IPN-4)

En 2020 se atendieron 5 779 reclamos (57% menos en comparación con 2019 que ingresaron 10,060 reclamos). El tiempo promedio de respuesta de cada reclamo fue de 6 días.

Los principales motivos de los reclamos son los relacionados con la interacción con el personal, normas de uso del servicio tales como: ingreso con bultos, mascotas, ingreso preferencial.

A continuación, presentamos los tipos de reclamos y la cantidad de cada uno durante 2020:

Tipología	Resultado 2020
Venta o recarga	2 410
Servicio del personal	2 481
Infraestructura	108
Otros	780
Total	5 779



Con la finalidad de minimizar los reclamos, LÍNEA1 difunde constantemente mensajes conductuales a los pasajeros a través de sus diversos canales de comunicación tales como página web, redes sociales, aplicativo móvil, mensajes de difusión sonora, tanto en trenes como estaciones.

Cabe recalcar que todos estos canales de atención se complementan perfectamente para mantenernos en el camino hacia la conectividad con el pasajero y facilitar el acercamiento oportuno que tanto buscamos. Gestionamos sus reclamos, sugerencias o pedidos con un interés genuino, esperando establecer relaciones de confianza a largo plazo.

Además, implementamos señalización en estaciones y trenes, eso con la finalidad de que los pasajeros estén completamente informados respecto de las consideraciones a tener en cuenta para utilizar el servicio adecuadamente. Asimismo, realizamos capacitaciones constantes con el personal de estaciones con el fin de brindar un servicio de calidad.





Pasajeros más satisfechos

La satisfacción de nuestros pasajeros es uno de nuestros pilares fundamentales. Conocer su percepción nos traza el camino estratégico para superar las expectativas; por ello, realizamos encuestas de satisfacción cada año.

El nivel de satisfacción general de los pasajeros en la encuesta 2020-1 fue de 69% y en la 2020-2, de 71%.

Adicionalmente, el 10% del resultado de la Encuesta de Satisfacción General ha sido neutral por parte de los pasajeros. Los pasajeros han destacado principalmente las siguientes gestiones:

- El estado general de trenes y estaciones.
- Seguridad por accidentes.
- Limpieza de estaciones y coches.

Desde la opinión pública, el conocimiento sobre la gestión de LÍNEA 1 con sus pasajeros frente a la COVID-19 ha aumentado de manera significativa y todos sus indicadores de reputación han tenido una importante mejora que se refleja en su nivel de confianza.

Un servicio comprometido con la satisfacción de sus pasajeros.





3. Comprometidos con nuestra gestión estratégica



3.1. Nuestra estrategia de infraestructura sostenible: **Blindaje Social Mutuo**

Contamos con nuestra estrategia llamada *Blindaje Social Mutuo*, la cual asegura un sistema de infraestructura sostenible. Esta estrategia nos permite generar valor y crear confianza en nuestros pasajeros y la comunidad en general.

Blindaje Social Mutuo

Transformar nuestro sistema en un espacio de educación ciudadana

Crecer y compartir con nuestra comunidad

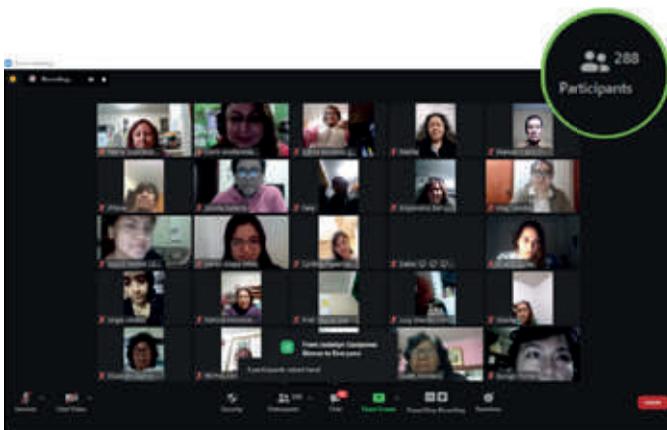
Metodología

- Evaluación económica
- Priorización
- Transformación digital
- Innovación

Programas

- Aliados por la comunidad
- Seguridad vial y ferroviaria
- Arte vecinal
- Salud vecinal
- Charlas temáticas

Herramientas: Zoom/ Facebook Live





3.2. Reforzamos nuestro gobierno corporativo

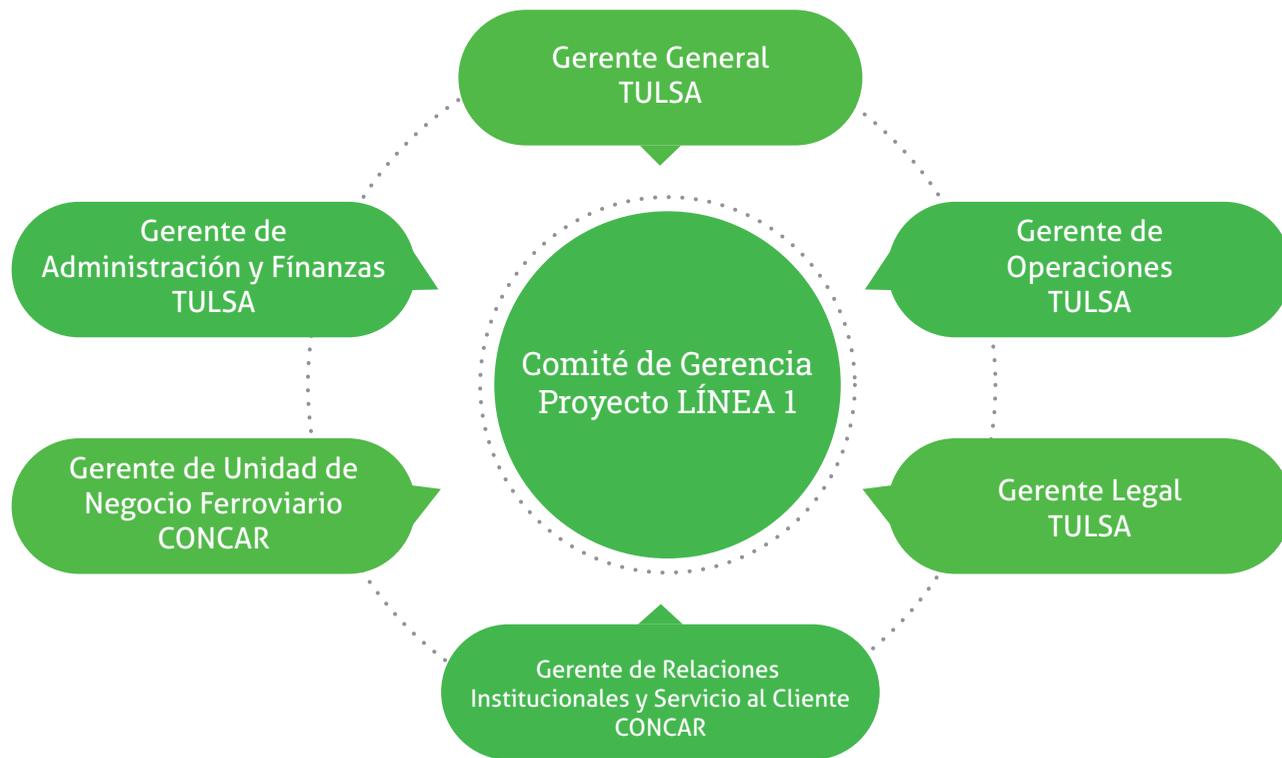




En LÍNEA 1 estamos convencidos de que un sólido gobierno corporativo influye positivamente en las diversas operaciones que hacen grande a la empresa y fortalecen a la organización ante un entorno dinámico y complejo.

Contamos con una estructura de gobierno comprometida e íntegra, que a través de nuestro Comité de Gerencia vela por garantizar que dentro de la empresa se actúe de forma transparente.

Las áreas de operaciones y el Directorio se relacionan a través de nuestro Comité de Gerencia, que está constituido por:



Promovemos un gobierno corporativo sistemático y transparente.



3.3. Promoviendo una conducta ética

Contamos con un Código de Conducta, el cual establece y desarrolla las pautas de comportamientos y las reglas de actuación de todos los colaboradores que forman parte de LÍNEA 1. Nuestro código de conducta garantiza que actuemos con integridad, transparencia, honestidad y responsabilidad en las actividades cotidianas empresariales.

Asimismo, contamos con una plataforma confidencial de denuncias, abierta a todos, incluyendo a nuestros trabajadores, pasajeros, socios, proveedores, accionistas y a la sociedad en general. Esta plataforma les permite reportar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas, violaciones a la legislación, regulaciones o políticas internas.

Los colaboradores pueden acudir en primera instancia al área de Gestión Humana para reportar algún incidente o situación que atente contra su integridad física y psicológica. Asimismo, pueden acceder al Canal Ético, espacio virtual en el que pueden denunciar alguna incomodidad que tengan en su espacio laboral.

3.4. Nuestra transformación digital

(IC19-5)

Reconocemos que el proceso de digitalización de LÍNEA 1 nos ha traído una serie de ventajas. Por este motivo, se quiere lograr como visión la transformación digital de toda la empresa.

A continuación, detallamos las actividades que realizamos durante 2020, para el fortalecimiento del sistema digital de LÍNEA 1:

- Reuniones para el planeamiento digital estratégico.
- Digitalización de análisis de seguridad en el trabajo.
- Innovación de nuevas herramientas tecnológicas.
- Optimización de procesos manuales.
- Desarrollo de aplicaciones que eviten el uso de papel.
- Optimización del tiempo de trabajo individual y grupal.
- Sistematización de la información.



3.5. De la mano de la sostenibilidad

Nuestros grupos de interés (GRI 102-40) (GRI 102-42)

Es prioritario para nosotros crear y mantener relaciones a largo plazo con los grupos de interés que puedan incidir en el desarrollo de nuestra empresa. Hemos definido diferentes canales y medios de comunicación que fomentan el diálogo abierto y promueven la confianza y transparencia entre las partes, con el objetivo de entender sus expectativas e inquietudes y atenderlas de manera proactiva.



Estado

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- Autoridad del Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU).
- OSITRAN.
- Reguladores no sectoriales del Estado: SUNAT, Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo.

Trabajadores

- Personal administrativo y operativo que trabaja en LÍNEA1.

Pasajeros

- Ciudadanos que usan la infraestructura de LÍNEA 1.

Comunidades vecinales

- Gobiernos locales.
- Juntas vecinales.
- Organizaciones de base.

Aliados estratégicos

- CONCAR.
- SSAYS.
- SEGURITAS
- BOXER.
- ALSTOM.
- EULEN.
- PROSEGUR.



Nos relacionamos con nuestros grupos de interés

(GRI 102-43)

En el siguiente cuadro presentamos los mecanismos y la frecuencia del diálogo con cada uno de nuestros grupos de interés, ya que nos interesa conocer sus expectativas y sugerencias hacia nuestra labor.



Grupo de interés	Espacios de diálogo	Frecuencia de comunicación
Pasajeros	Llamadas telefónicas Correo electrónico Encuestas de satisfacción	Mensual
Trabajadores	Programas de inducción Encuestas de clima laboral Evaluación de desempeño y potencial de crecimiento Medios de comunicación interna Línea y buzón de denuncias Intranet Correo electrónico	Diaria/ Mensual
Comunidades	Programas de gestión social digital Encuestas Reuniones virtuales	Diaria
Socios estratégicos	Código de ética Reuniones virtuales Línea de buzón y denuncias Correo electrónico Atención telefónica	Mensual
Estado	Reuniones virtuales Correo electrónico Atención telefónica Informes y cartas	Diaria



Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(GRI 102-12)

En el marco de nuestro enfoque *Blindaje social mutuo*, durante 2020 contribuimos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuyo propósito es crear un conjunto de objetivos mundiales relacionados con los desafíos ambientales, políticos y económicos.



A lo largo de 2020, nuestras acciones contribuyeron a los siguientes ODS:

ODS	Frecuencia de comunicación
	Hemos realizado una inversión de S/ 494,493.00 soles en programas sociales, beneficiando a 15, 381 personas. Se realizaron actividades formativas y de servicios en temas de interés de la comunidad: convocatorias laborales, generación de ideas de negocio, charlas virtuales sobre reactivación económica, etc. 2 791 participantes de charla sobre presentación de programas formativos.
	Contamos con un programa de beneficios laborales de capacitaciones para el desarrollo de las habilidades de nuestros colaboradores. Asimismo, reforzamos el área de salud ocupacional con la incorporación de enfermeras ocupacionales para el seguimiento de casos confirmados y sospechosos de COVID-19.
	Modernizamos nuestra infraestructura en redes, proporcionamos tecnologías de automatización de televisores para proporcionar una mejor comunicación de itinerarios y comunicados urgentes para los pasajeros.
	Proporcionamos acceso a un sistema de transporte seguro, asequible y sostenible para la población. Reducimos el impacto ambiental negativo de la ciudad al ser un transporte ecoamigable.
	En LÍNEA 1 trabajamos en colaboración con otras instituciones para que nuestros programas sociales se cumplan satisfactoriamente. En 2020 llevamos a cabo siete alianzas con instituciones públicas y/o privadas para ejecutar proyectos y programas sociales.

Consideramos a cada uno de nuestros grupos de interés, como nuestros aliados estratégicos.



3.6. Cuidamos el futuro de todos

Nuestro compromiso ambiental se basa en una filosofía que exige el máximo cuidado de los recursos naturales, al mismo tiempo que nos comprometemos con la reducción al mínimo posible de nuestro impacto ambiental, integrando prácticas favorables tanto para nuestras operaciones como para la conservación del medio ambiente. Esto lo hacemos siguiendo los lineamientos de nuestra Política de Seguridad y Medio Ambiente.

Aunque sabemos que nuestro impacto es relativamente pequeño en relación con otros sectores, para nosotros generar y promover el desarrollo sostenible es tan importante, que no solo lo hacemos al interno, sino que utilizamos nuestra infraestructura para educar y sensibilizar al usuario sobre lo importante que es cuidar nuestro futuro.

Gestión ambiental acorde a ley

(GRI 307-1)

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, radiaciones electromagnéticas, suelo y efluentes según lo indicado en el Plan de vigilancia ambiental de los instrumentos de gestión ambiental.

Somos responsables con la gestión del impacto ambiental; por ello, este año no tuvimos multas, ni sanciones monetarias y no monetarias.

Compromiso con un mejor uso de la energía

Somos el transporte más sostenible de la ciudad en comparación con otros sistemas, los cuales usan combustibles fósiles que liberan emisiones hacia la atmósfera.

Nuestros trenes operan únicamente mediante el uso de energía eléctrica, siendo mínimo nuestro consumo de combustible, el cual es solo para algunas unidades móviles complementarias a nuestra operación.

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

Consumo de energía eléctrica - 2020

Consumo de energía eléctrica (KWH) : 76,696,639





Mejorando la gestión de residuos sólidos

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 de disponerlos a través de una empresa operadora, como indica la normativa nacional.

En el contexto de la pandemia de la COVID-19, en el caso de residuos se inició la gestión de los biocontaminados, nueva categoría, para lo cual se implementó contenedores de 121 litros de capacidad de volumen en las 26 estaciones y patios. Además, se contrató el servicio especial de recojo, transporte y disposición a lugares autorizados de estos residuos.

Asimismo, realizamos el monitoreo biológico de la ornitofauna en cumplimiento de los compromisos ambientales de los instrumentos de gestión ambiental y se realizó el programa de capacitación ambiental de forma virtual.



Residuos sólidos peligrosos generados - 2020

Total de residuos peligrosos generados

Total de residuos sólidos peligrosos reaprovechados (kilogramos)	2,820
Total de residuos sólidos peligrosos dispuestos en lugares autorizados (kilogramos)	68,197

Residuos sólidos NO peligrosos generados - 2020

Total de residuos comunes de obra (plásticos, papel, cartones, metales, vidrios, etc.)

Total de residuos comunes reaprovechados (kilogramos)	15,961
Total de residuos comunes dispuestos en lugares autorizados (kilogramos)-Relleno sanitario	310,971

Total de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

Total de RAEE dispuestos (toneladas)	0.03
--------------------------------------	------



3.7. Sobre nuestro informe de sostenibilidad

(GRI 102-50) (GRI 102-52) (GRI 102-53) (GRI 102-54)

Siendo fieles al compromiso con la sostenibilidad, LÍNEA1 presenta por sexto año consecutivo su Informe de sostenibilidad correspondiente al año 2020. En este Informe se resumen los principales resultados de la gestión en el ámbito social, económico y ambiental, y se evidencia el compromiso de LÍNEA 1 con sus grupos de interés.

Este informe ha sido desarrollado mediante la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y su gestión ha sido liderada por la Gerencia de Relaciones Institucionales y Servicio al Cliente.

De presentarse algún tipo de duda o consulta sobre este documento, se puede comunicar al correo escribenos@lineauno.pe.

Asimismo, el Informe de sostenibilidad 2020, y sus ediciones pasadas se encuentran disponibles en: www.lineauno.pe.

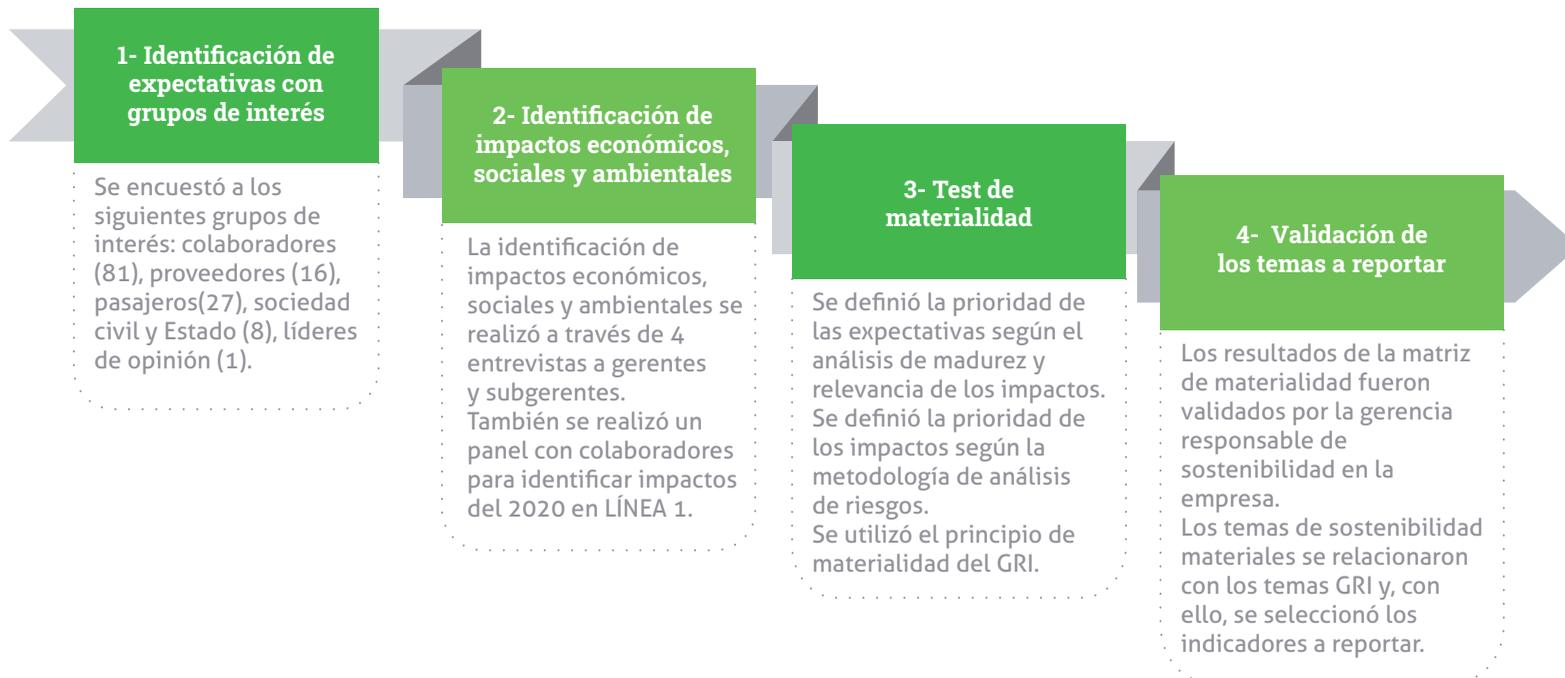




Proceso de materialidad

Los resultados presentados en este informe han sido seleccionados de acuerdo con el proceso de materialidad realizado en 2020. El análisis de materialidad permitió identificar los principales puntos en la gestión de la empresa en los aspectos

económicos, sociales y ambientales. Para poder definir estos temas principales dentro de la gestión, se realizó un proceso de diálogo con los grupos de interés, así como con los líderes de las diversas áreas de la empresa.





Lista de aspectos materiales y cobertura

(GRI 102-44) (GRI 102-46) (GRI 102-47)

A partir del análisis de materialidad se han definido 13 temas correspondientes a la gestión de LÍNEA 1 en 2020, estableciendo una relación entre los temas materiales y los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI). En el marco de la cobertura de este informe, se han reportado 33 contenidos generales, 10 contenidos específicos, 5 contenidos propios del negocio y 5 indicadores propios de la pandemia.

En el marco de estos lineamientos, los indicadores que se presentan en este informe son resultado del análisis de materialidad correspondiente a la gestión del año 2020.

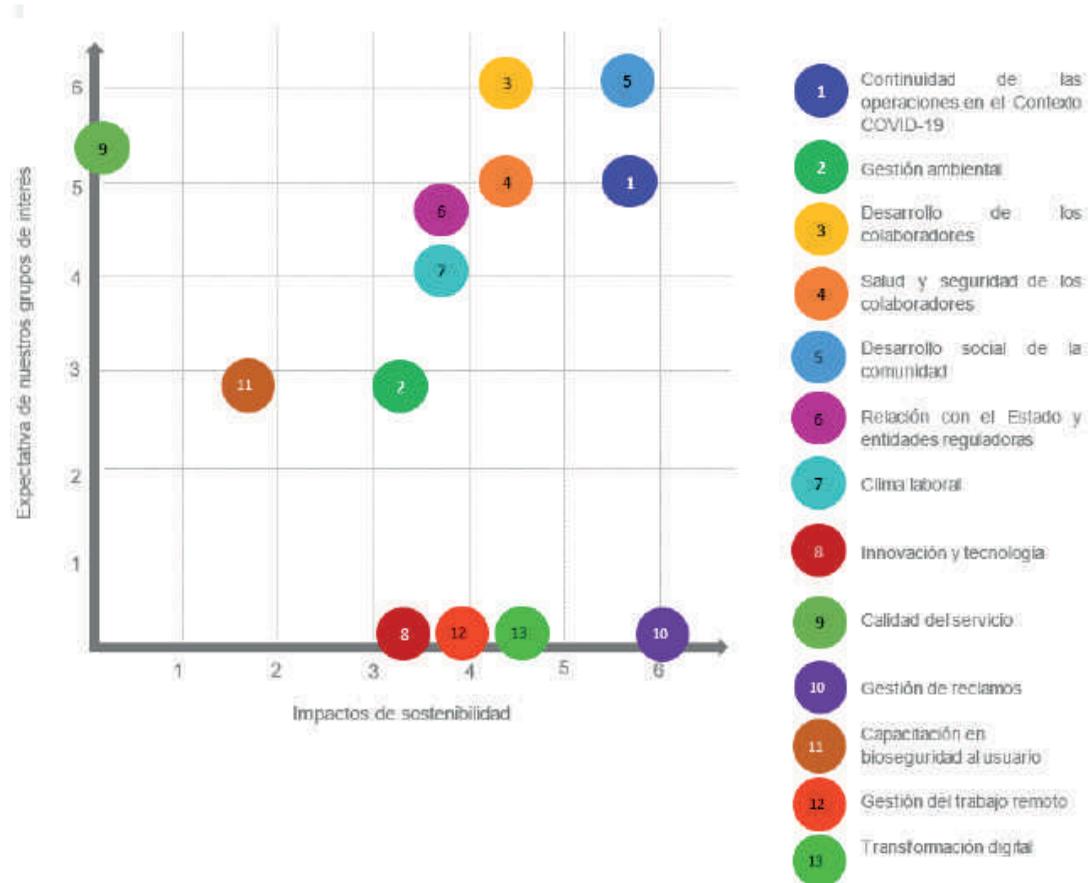


Lista de aspectos materiales, cobertura y grupos de interés relacionados

Nº	Tema material	Estándar serie	Cobertura	Grupo de interés
01	Continuidad de las operaciones en el contexto de la COVID -19	GRI 201-1 GRI 416-1 IC19	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, pasajeros, comunidad
02	Gestión ambiental	GRI307-1	Interna	Colaboradores, comunidad
03	Desarrollo de los colaboradores	GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 404-2 GRI 404-3	Interna y externa	Colaboradores
04	Salud y seguridad	GRI 403-2 GRI 403-3 IC19	Interna y externa	Colaboradores y pasajeros
05	Desarrollo social en la comunidad	GRI 413-1	Externa	Accionistas, colaboradores, Estado
06	Relación con el Estado	IPN	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, Estado
07	Clima laboral	IPN	Interna	Colaboradores
08	Innovación y tecnología	IPN	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, pasajeros
09	Calidad y servicio	IPN	Externa	Pasajeros
10	Gestión de reclamos	IPN	Interna y externa	Colaboradores y pasajeros
11	Capacitación en bioseguridad	IC19	Externa	Pasajeros
12	Gestión del trabajo remoto	IC19	Interna	Accionistas, colaboradores
13	Transformación digital	IC19	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, pasajeros



Gráfico de materialidad





4. Garantizamos
la seguridad
y salud para
todos



Reconocemos que un lugar seguro y saludable es un derecho fundamental para todas las personas. Asimismo, es un deber de LÍNEA 1 garantizar los más altos estándares de salud y seguridad para la fuerza laboral, más aun durante 2020, debido a la pandemia de la COVID-19.

El principal reto de 2020 fue mantener el servicio en situación de pandemia. Desde el inicio del estado de emergencia, reforzamos los protocolos de limpieza y desinfección de trenes, estaciones y espacios de trabajo y extendimos la gestión de prevención de la COVID-19 a los contratistas, quienes fueron intensamente supervisados y auditados en sus planes de vigilancia, prevención y control para garantizar las medidas sanitarias en el desarrollo de sus actividades.



4.1. Gestión de la bioseguridad durante la pandemia

(GRI 102-11) (IC19-2)

Proteger la salud e integridad de nuestros trabajadores y pasajeros es nuestra prioridad y esta tarea requiere la participación activa de todos.

Contamos con una estrategia de prevención, centrada en la identificación temprana de actos y condiciones de riesgo, que se ha extendido a los contratistas de tal forma que nos reportan sus eventos de seguridad sin que necesariamente hayan causado daño.

Estamos preparados para responder de manera oportuna cuando sucede un incidente o accidente, trabajo también 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).

Asimismo, reforzamos el área de salud ocupacional con la incorporación de enfermeras para el seguimiento de casos confirmados y sospechosos de la COVID-19. Identificamos tempranamente a los trabajadores con comorbilidades y aquellos que pudieron desempeñar sus funciones remotamente para que pudieran desarrollar su trabajo desde sus casas. Con este fin, hicimos llegar a sus domicilios sus sillas y otros implementos de trabajo necesarios.



Además, se realizaron las siguientes acciones para salvaguardar a nuestros colaboradores y pasajeros:

1. Establecimos una matriz de riesgo LÍNEA 1, en la que se detallan los posibles riesgos que podrían presentarse por la llegada de la COVID-19.
2. Se establecieron reuniones mensuales con las gerencias para revisar el estado de los riesgos presentados y validar si nuestros niveles de servicio fueron afectados.
3. Adecuamos los horarios de nuestro servicio y de mantenimiento a partir de los horarios establecidos por el Estado para el toque de queda.
4. Implementamos protocolos para prevenir contagios durante el ingreso, permanencia y salida a los patios, oficinas y estaciones.
5. Implementamos comunicados referentes a la prevención frente a la COVID-19.
6. Incrementamos compras en utensilios de limpieza y desinfección en trenes y estaciones.
7. Instalamos señalética en trenes y estaciones para poder cumplir con el distanciamiento social (1m.)
8. Incrementamos el control del acceso en todas las estaciones con cuotas máximas de ingreso para mantener el distanciamiento dentro de las estaciones y trenes.
9. Establecimos canales de comunicación con todos los colaboradores para poder monitorear el estado de salud de todos ellos, y ante consultas diversas.
10. Monitoreamos mensualmente el cumplimiento de nuestros niveles de servicios a través de indicadores aprobados por el Estado: disponibilidad, regularidad, limpieza, los cuales cumplimos al 100%.
11. Monitoreamos la salud de los colaboradores y subcontratistas: personal confirmado y/o de riesgo.





4.2. Principales indicadores de la salud y seguridad laboral

(GRI 403-2) (GRI 403-3)

Es importante para nosotros ir mejorando nuestra gestión de salud y seguridad laboral. Por ello, en 2020 medimos los siguientes indicadores:

Indicadores de salud y seguridad		
	Sexo	
	Hombres	Mujeres
Tasa de frecuencia de accidentes	0.36	-
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0	0
Tasa de días perdidos	6.42	-
Tasa de absentismo laboral	-	-
Muertes por accidente laboral	0	0

Garantizamos un espacio laboral seguro, confiable y, sobre todo, comprometido con sus colaboradores.

Tipos de accidentes y/o lesiones	2020			
	Ocurrencias		Ausentismo	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contusión	13	16	0	1
Luxaciones / Esguinces / Tendinitis	2	1	1	0
Heridas/ Laceraciones	3	0	0	0
Fracturas	1	0	1	0
Contractura muscular	0	0	0	0
Lumbalgia	0	0	0	0
Lesiones diversas	4	1	0	0



4.3. Estaciones seguras, viajes seguros (medidas de bioseguridad para nuestros pasajeros)

(IC19-2)

Nuestro mayor esfuerzo con los pasajeros de LÍNEA 1 durante 2020, sin duda fue garantizar estaciones y trenes seguros, que cumplan con todos los protocolos para evitar los contagios de la COVID-19. En este sentido, se realizaron las siguientes acciones:

- Limpieza y desinfección de las 26 estaciones y 44 trenes.
- Difusión de más de 500 anuncios en nuestros medios digitales, estaciones y trenes frente a la COVID-19.
- Más de 3000 señalizaciones en los asientos de los trenes para mantener el distanciamiento entre pasajeros.
- 312 señaléticas en estaciones con el fin de mantener informado al pasajero antes y después de usar el servicio.

- Paneles informativos dentro de los trenes frente a la COVID-19.
- 44 viniles de mascarilla para los trenes.
- 60 mensajes por el sistema de megafonía en estaciones y trenes sobre la prevención y seguridad de los pasajeros.
- Comunicados en nuestra página web y aplicativo sobre las medidas dispuestas por el Estado frente a la COVID-19.
- Transmisiones en vivo sobre el uso correcto de los protocolos de bioseguridad con el Ministerio de Salud.
- Difusión del correcto uso de la mascarilla y protector facial en todo momento, con más de 110 publicaciones en redes sociales, mensajes diarios por sistema de megafonía en las 26 estaciones.





Por otro lado, 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. A continuación, presentamos nuestros resultados 2020:

Indicadores	2020
N° de accidentes graves con usuarios.	1
% de usuarios accidentados con lesiones graves respecto del total de clientes.	0.000049%
Tipos de accidentes más recurrentes.	Los accidentes más recurrentes con pasajeros son caídas en estaciones, accidentes en escaleras eléctricas y atasco en puerta de coche.
Acciones preventivas y correctivas.	Las acciones preventivas son descritas en el Plan de Seguridad Operacional.



COVID - 19
CORONAVIRUS



5. Comprometidos con la sostenibilidad

(GRI 413-1)



En LÍNEA 1 fomentamos el desarrollo social y ambiental de las comunidades con las que operamos a través de programas sociales que buscan generar el *blindaje social mutuo* con nuestra comunidad vecina. De esta forma, mantenemos una buena relación y aceptación por parte de ellos, ya que se convierten en nuestros aliados estratégicos, tomando un rol principal en la ejecución de estas iniciativas sociales.

Nos sentimos profundamente comprometidos con el apoyo hacia nuestras comunidades locales, ya que para nosotros representan un factor de transformación y generación de ciudadanía.

Durante 2020, hemos logrado migrar las estrategias de gestión social a programas que se implementan a través de herramientas virtuales.

Detallamos nuestros principales resultados de gestión social durante 2020:

Retos 2021

- Actualizar permanentemente las herramientas digitales para seguir incrementando el acceso a nuestras comunidades vecinas.
- Seguir conectando con nuestra comunidad a través de diversos canales y estar más cerca de ellos.
- Mantener actualizado el perfil del vecino de LÍNEA 1.

	2019	2020
 Salud vecinal (participantes)	32,368	193,000
 Arte vecinal (participantes)	Talleres de arte urbano	0
	Presentaciones	298,000
 Aliados por la comunidad (m ² muralizados)	7 790 m ²	1 636 m ²
 Programa de Seguridad Vial (participantes)	168	422

Pasar de lo presencial a lo virtual nos hizo llegar a más personas.



5.1. Una cultura de prevención

(IC19-3)

Ampliamos el contenido de nuestra cultura de prevención, promoviendo con nuestros pasajeros y vecinos las medidas de protección para evitar el contagio de la COVID-19. Realizamos las siguientes actividades:

COVID-19

- Difusión de las medidas de bioseguridad para evitar el contagio del virus. Esta difusión se realizó en todas las charlas virtuales dirigidas a los vecinos y pasajeros de nuestra zona de influencia.

Reactivación económica

- Formación virtual en temas de emprendimiento dirigida a vecinos de la zona de influencia.
- 305 participantes en charlas virtuales sobre reactivación económica.
- 2 791 participantes de charla sobre presentación de programas formativos.
- Se realizaron actividades formativas y de servicios en temas de interés de la comunidad: convocatorias laborales, generación de ideas de negocio, etc.

Comunicación directa

- Contacto directo con los vecinos por medio de grupos de WhatsApp, lo que permitió un relacionamiento más cercano en los 31 grupos que se conformaron, con más de 180 participantes en cada uno.



5.2. Inversión social

Porque nos interesa el desarrollo social de nuestras comunidades, invertimos más de S/ 500,000 soles durante 2020. A continuación, detallamos algunas de las iniciativas:

► PRESENTACIÓN:

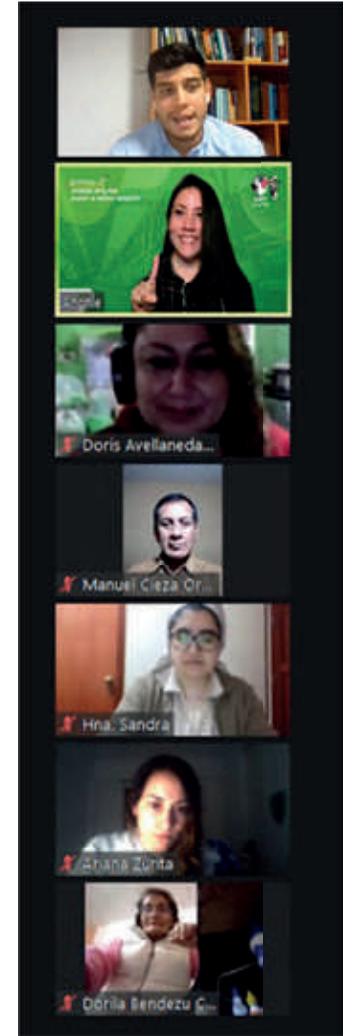
BLÚ QUARTET

Cuarteto de cuerdas femenino demostrará cómo romper los esquemas que existen en torno a la música clásica y a la versatilidad que hay en un instrumento sinfónico para tocar diversos géneros musicales.

Viernes 06

Hora: 8:00 pm – 09:00 pm
Estación: La Cultura

Nombre de la iniciativa	Población
Feria Buen Inicio del Año Escolar	Vecinos de Villa María del Triunfo
Feria Buen Inicio del Año Escolar	Vecinos de Villa El Salvador
Charla virtual "Nuevas conductas del uso del sistema"	Vecinos de todas las zonas de influencia
Charla Virtual de Seguridad Vial y Ferroviaria	Docentes pertenecientes a la UGEL 01 y 05 de la zona sur
Charla virtual "Presentación de Programas Formativos"	Vecinos de todas las zonas de influencia
Charla virtual "Venta por Internet"	Vecinos de todas las zonas de influencia
Atención Virtual "Palabras que Salvan vidas"	Vecinos de todas las zonas de influencia
Campaña de concientización: Cuidemos a nuestras mascotas	Vecinos de la zona sur: VES, VMT, SJM.
Charla de emprendedores: idea de negocio	Vecinos de todas las zonas de influencia
Capacitación Docente: Conservación de Flora y Fauna Urbana	Vecinos de todas las zonas de influencia
Finanzas Responsables	Vecinos de todas las zonas de influencia
Cuidado de Plantas Ornamentales	Vecinos de todas las zonas de influencia
Festival "San Juan Inspira" - 29 columnas-	Vecinos aledaños pertenecientes al distrito de San Juan de Lurigancho
"La 30 se reactiva"	Vecinos aledaños pertenecientes a Villa Jardín y Micaela Bastidas distrito de Villa María del Triunfo
Intervención de santos Estación Villa María	Vecinos aledaños pertenecientes a la Zona 30 distrito de Villa María del Triunfo
"Todas las Sangres"	Vecinos aledaños pertenecientes al distrito de San Juan de Lurigancho
Blandaje de la infraestructura	Monitoreo de la infraestructura en los 33 km de la vía ferrea
Reporte de Sostenibilidad	Todos los grupos de interés
Arte Vecinal	Todos los grupos de interés
Salud Vecinal	Todos los grupos de interés
Estudios Sociales	Zona sur: Villa El Salvador, Villa del María Triunfo, San Juan de Miraflores
Actividades de Difusión	Todos los grupos de interés
Aliados por nuestra comunidad	Todos los grupos de interés
Donaciones de objetos perdidos	Zona sur: Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores





5.3 Programas sociales

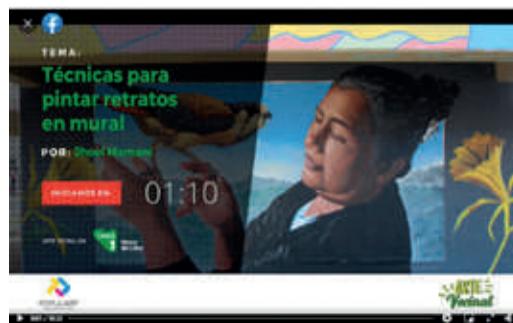
En LÍNEA 1 tenemos diferentes programas sociales, los cuales siguen los lineamientos de nuestro modelo de infraestructura sostenible y buscan generar cultura ciudadana.

Arte Vecinal

Desde 2013, implementamos este programa con el fin de impulsar agrupaciones artísticas de nuestra área de influencia, para tener una relación cercana con la comunidad y el arte. Entendemos que nuestras estaciones son espacios interculturales con once distritos interconectados.

El año 2020 nos retó y nos condujo a cambiar de una estrategia presencial a una estrategia digital, conocer nuevos canales y nuevas formas de estar más cerca:

- **24** presentaciones culturales
- **17.07** horas de presentación
- **83%** de presentaciones en el área de influencia





Aliados por la comunidad

Implementa mejoras en la zona de influencia directa del sistema, que buscan mitigar riesgos de la operación, mejoran la calidad de vida de la comunidad y promueven el blindaje social mutuo. Este programa se ejecuta en conjunto con artistas urbanos, juntas vecinales y municipalidades. Juntos creamos espacios de expresión que promueven el orgullo del Perú a través del arte.

Debido a la pandemia de la COVID-19, reprogramamos las intervenciones de nuestro plan de acción 2020, siempre siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social. Logramos ejecutar:

- 1 636 m² muralizados
- 4 espacios intervenidos



Empoderamos a nuestras comunidades y brindamos mejores oportunidades de desarrollo.



Salud vecinal

Durante 2020 adaptamos las actividades presenciales y las convertimos en campañas de prevención y difusión sobre buenas prácticas de salud a través de canales digitales.

Logramos:

- 1110 personas atendidas
- 234,259 personas alcanzadas virtualmente en las transmisiones en vivo de nuestros webinars de salud a cargo de médicos especialistas del Ministerio de Salud y otras organizaciones sin fines de lucro.

Temáticas sociales en LÍNEA 1

Realizamos charlas dirigidas a nuestros colaboradores sobre dos temas sociales relacionados con nuestra operación.

Nuestros logros durante 2020 fueron:

- **Más de 1 500** personas capacitadas en el protocolo de atención a víctimas de acoso sexual en LÍNEA 1.
- **Más de 500** personas capacitadas en pautas para la identificación de potenciales suicidas.

TRANSMISIÓN EN VIVO

CÓMO FORTALECER TU SISTEMA INMUNOLÓGICO

MSC. NUTRICIÓN
FAVIOLA JIMÉNEZ R.

CEO RPAN
#faviolajimenez
WWW.RPAN.ORG

ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN:

línea 1
Ministerio de Salud
Salud Vecinal

MARTES
07 DE ABRIL
7:30 P.M.

LIVE

MANEJO EMOCIONAL FRENTE AL COVID-19

DR. YURI CUTIPÉ
DIRECTOR EJECUTIVO DE SALUD MENTAL DEL MINSA

Miércoles
29
de abril

Hora:
07:00 p.m

FCVU
Ministerio de Salud

línea 1
Ministerio de Salud
Salud Vecinal

A través de Salud vecinal nuestros pasajeros y vecinos conocieron información importante para prevenir la COVID-19.



Programa Aprende a Emprender

Tiene como objetivo desarrollar las capacidades de los familiares de nuestros colaboradores con la finalidad formar una cultura emprendedora y se motiven a cumplir el sueño del negocio propio, aportando en la economía del hogar.

- **30** participantes.
- **3** ganadoras.

Estructura del programa



El Programa Aprende a Emprender, a través de la promoción de la autonomía económica, contribuye al ODS #5 Igualdad de Género. Específicamente, la contribución se enfoca en la meta 5.1 referida a poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y a la meta 5.2 que busca eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres, considerando que se reduce el nivel de dependencia de las mujeres en la economía del hogar, promoviendo el aporte económico progresivo de la mujer, que redundará en el empoderamiento de las mujeres que lo logran.

- **Priscilla Pacherras Nuñez**
Proyecto: Fundas de Libros
- **Rosario Aguirre Pinedo**
Proyecto: Productos decorativos-artesanía
- **Grace Alvitres Palomini**
Proyecto: Distribuidora de carnes



Aprende a Emprender





Alianzas

En LÍNEA 1 trabajamos en alianza con otras instituciones, a fin de ampliar el alcance de nuestros programas sociales, alineando intereses y objetivos compartidos.

Los aliados que nos acompañaron durante 2020 fueron:

- Ministerio de Salud
- Ministerio de Cultura
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
- Ministerio del Ambiente
- Industrias San Miguel-ISM
- Recicla Pe!
- Pago Ya!
- Pyme
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
- Ecocruceros
- Los Talleres de Maju



**CONCURSO
ARTE VECINAL
SOSTENIBLE**

ism
Ministerio del Ambiente

Linea 1
Ministerio de Cultura

Recicla, Pe!
Sostenibilidad

ARTE VECINAL

Crea una canción con instrumentos musicales elaborados con material reciclado.

Envíanos tu video al correo o al WhatsApp
 ✉ sostenibilidad@lineauno.pe
 📞 +51 969 501 870

**NUEVA FECHA HASTA EL:
28 OCT.**

¡Déjanos conocer tu creatividad!

Con el apoyo de:
 Ministerio de Cultura
 Ministerio del Ambiente

Índice GRI

(GRI 102-55)



Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS
Indicadores generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de empresa		
	102-1. Nombre de la empresa	Pág. 2	
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 9	
	102-3. Ubicación de la sede principal	Pág. 2	
	102-4. Ubicación de la sede operativa	Pág. 9	
	102-5. Propiedad y forma legal	S.A.	
	102-6. Mercados servidos	Pág. 9	
	102-7. Dimensiones de la organización	Pág. 6-7, 9, 13-14	
	102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 13-14	ODS N°8
	102-9. Cadena de suministro	Pág. 31-33	
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos	
	102-11. Principio de precaución	Pág. 52-53, 59	
	102-12. Iniciativas externas	Pág. 45	
	102-13. Membresía en asociaciones	Asociación para el fomento de la infraestructura nacional	
Estrategia			
	102-14. Declaración de la alta dirección	Pág. 4-5	
Ética e integridad			
	102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 10-12	ODS N°16
Gobierno			
	102-18. Estructura de gobierno	Pág. 40-41	

GRI 102: Contenidos
Generales 2016

Participación de los grupos de interés		
102-40. Lista grupos de interés	Pág. 43	
102-41. Acuerdos colectivos de negociación	No tenemos organizaciones sindicales	ODS N°8
102-42. Identificación y selección de los grupos de interés	Pág. 43	
102-43. Enfoque de la participación de los grupos de interés	Pág. 44	
102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 49	
102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sólo GYMF	
102-46. Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 49	
102-47. Lista de temas materiales	Pág. 49	
102-48. Reexpresión de información	No contiene aclaraciones de información o correcciones respecto de informes anteriores	
102-49. Cambios en la información reportada	No hay cambios	
102-50. Periodo del reporte	1 de enero al 31 de Diciembre de 2020	
102-51. Fecha del informe más reciente	2019	
102-52. Ciclo de reportaje	Anual	
102-53. Contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 2, 48	
102-54. Declaración del reporte según a los estándares GRI	Pág. 54	
102-55. Índice de contenidos GRI	Pág. 66-70	
102-56. Verificación externa	No hay verificación externa	

Indicadores específicos

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 24	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 24	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 24	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 24	ODS N° 2,5,7,8,9
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 46-47	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 46-47	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 46-47	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág. 46-47	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 15-16, 19-20	ODS N° 7,8,12,13
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 15-16, 19-20	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 15-16, 19-20	
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Pág. 15-16	
	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 19-20	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 54	ODS N° 5,8
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 54	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 54	
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	Pág. 54	ODS N° 3,8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Pág. 54	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 17, 21	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 17, 21	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17, 21	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas que ayuda a la transición	Pág. 21	ODS N° 4,5,8
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 17	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 58, 60-64	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 58, 60-64	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 58, 60-64	

GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas que ayuda a la transición	Pág. 21	ODS N° 4,5,8
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 17	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 58, 60-64	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 58, 60-64	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 58, 60-64	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Pág. 58, 60-64	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 65	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 65	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 65	
GRI 419: Cumplimiento regulatorio socioeconómico 2016	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Pág. 65	ODS N° 16

Indicadores propios del negocio

IPN 1	Relación con el Estado e instituciones reguladoras	Pág. 25
IPN 2	Clima laboral	Pág. 18
IPN 3	Calidad del servicio	Pág. 34, 37
IPN 4	Gestión de reclamos y soluciones eficientes	Pág. 35-36
IPN 5	Innovación y tecnología	Pág. 27-30

Indicadores propios del contexto COVID-19

IC19-1	Continuidad de las operaciones en el contexto de la pandemia	Pág. 26
IC19-2	Gestión de la Salud y Seguridad en el Contexto COVID-19	Pág. 52-53
IC19-3	Capacitación e información de medidas de bioseguridad al usuario	Pág. 59
IC19-4	Gestión del Trabajo remoto	Pág. 22
IC19-5	Transformación digital de la empresa	Pág. 42



Metro
de Lima