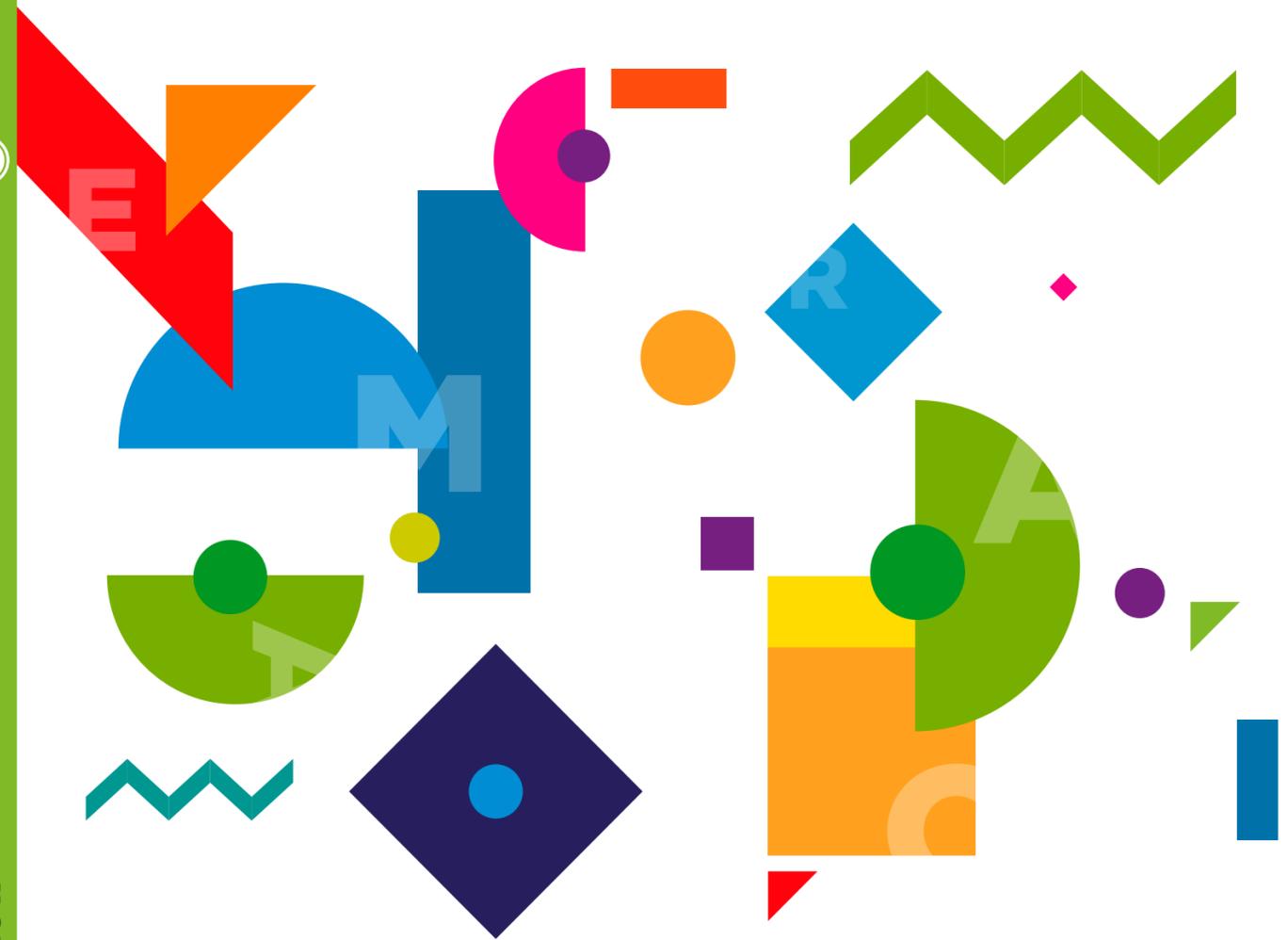




MEMORIA ANUAL 2017



# MEMORIA ANUAL 2017

**Por 12 años**  
**hemos validado**  
**el modelo de**  
**Concesiones**  
**siendo un aporte**  
**a la satisfacción**  
**de los usuarios**  
**del Transantiago**

En términos financieros, durante el año 2017 se mantuvo la estructura de ingresos y pagos

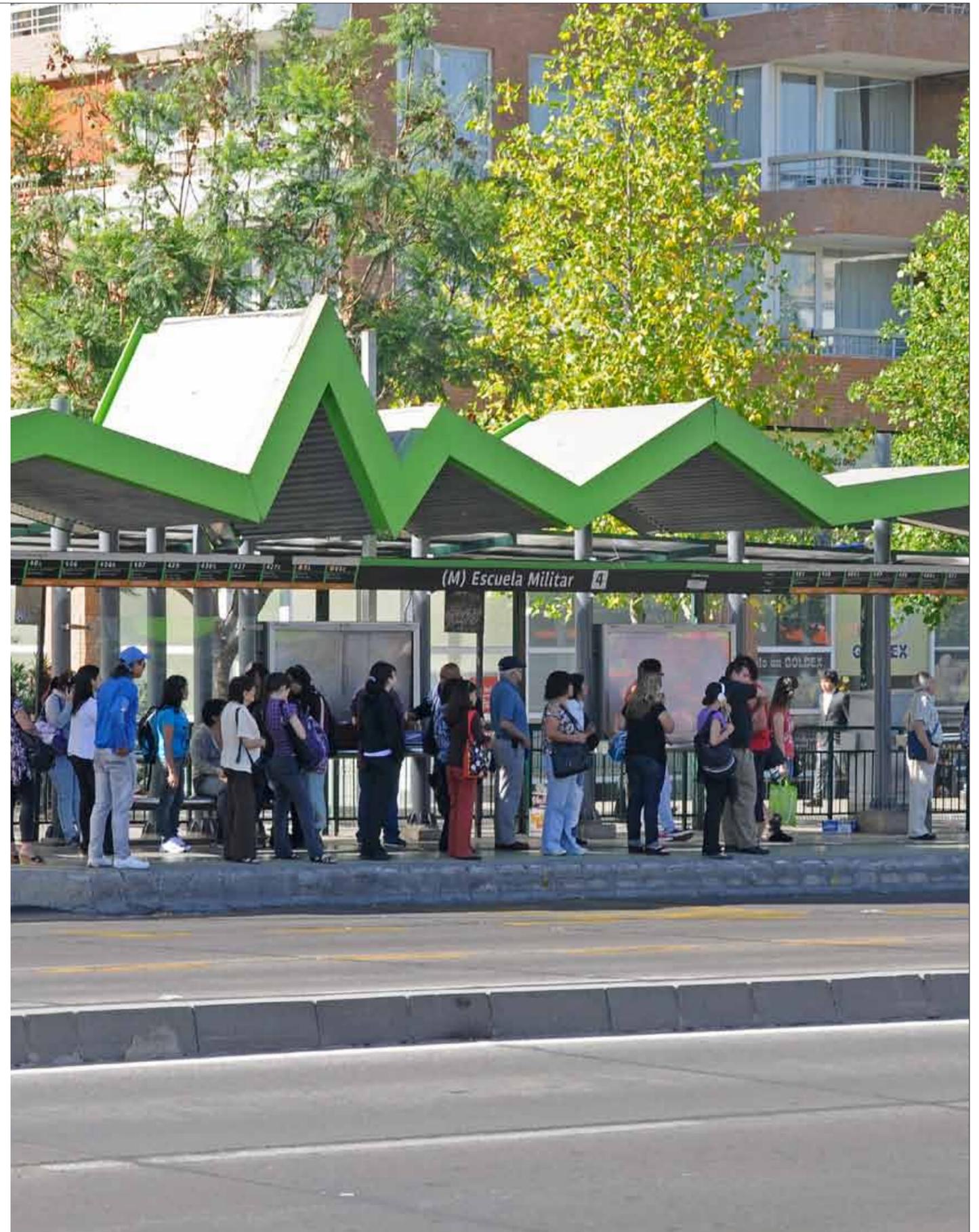


Textos simulados los encuestados positivamente la seguridad de la infraestructura.

Textos simulados aprueban el nivel de comodidad de las estaciones.

Y, por último, mi reconocimiento a todo el personal directivo, de administración y de operación de Concesiones Urbanas S.A., que hace posible la ejecución exitosa de este proyecto.

**Francisco Cerda Taverne**  
Presidente del Directorio





# DESTACADOS 2017

Durante el 2016 se realizó un Estudio de Índice del usuario 2016, donde el foco estuvo la satisfacción al cliente en los ítems de Infraestructura, Mantenimiento y Seguridad en Refugios Peatonales de Estaciones de Transbordo TranSantiago (ETT).

Se realizó un cambio de directorio, donde Carlos Molinare y Gustavo Vicuña dejaron sus cargos directivos, luego de XX años aportando su conocimiento, asumiendo este desafío Rodrigo Zañartu de empresas Arauco y Fernando García -Oldini de Conpax.

Al igual que otros años, durante el primer semestre de 2015 se realizó la actualización del SIU (Sistema de Información a Usuario) de manera de entregar la información respecto de recorridos, refugios, etc., por parte del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), para lo cual las gráficas se instalaron en los paneles de información y cenefas de señalización. Durante el segundo semestre del 2015 se ejecutó el mismo proceso de actualización.



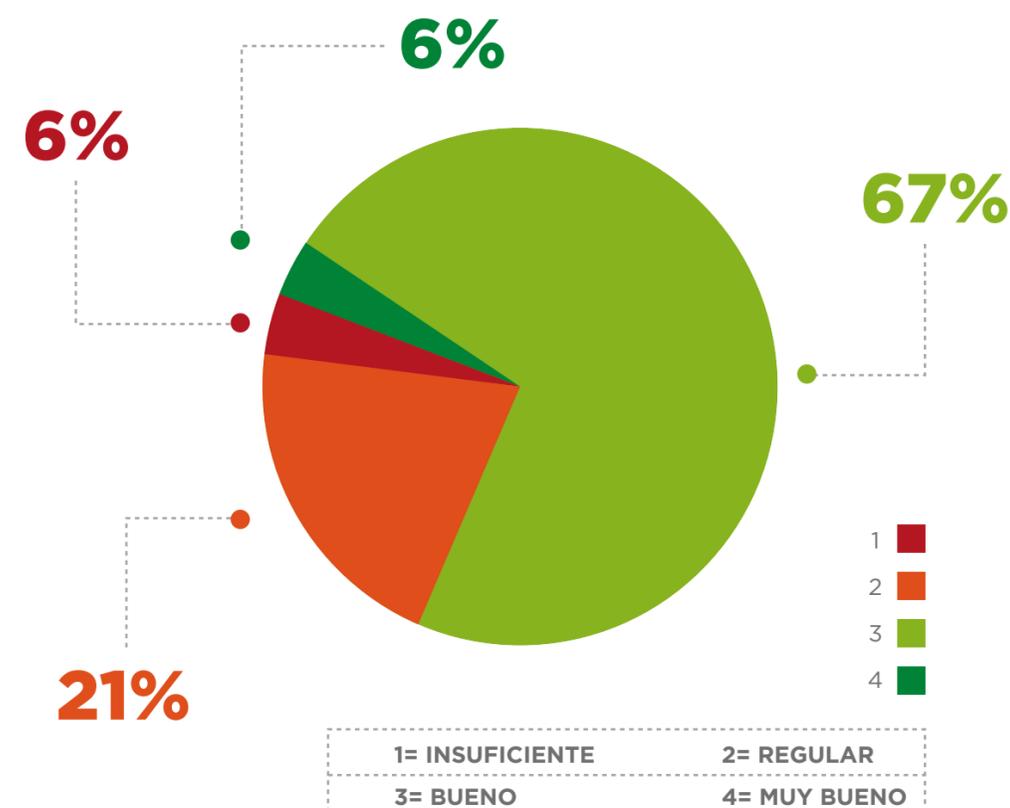
## Arte y cultura en las estaciones de Transbordo

Durante el mes de agosto 2015 y por cuartor año consecutivo, Concesiones Urbanas S.A. apoyó el Mes de la Fotografía organizado por el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, con el objetivo de llevar cultura de calidad a la ciudadanía.

En ese marco, se exhibieron en las Estaciones de Transbordo del eje Alameda, Providencia y Escuela Militar un total de 960 fotografías, seleccionadas por la Coordinación de Fotografía del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA).

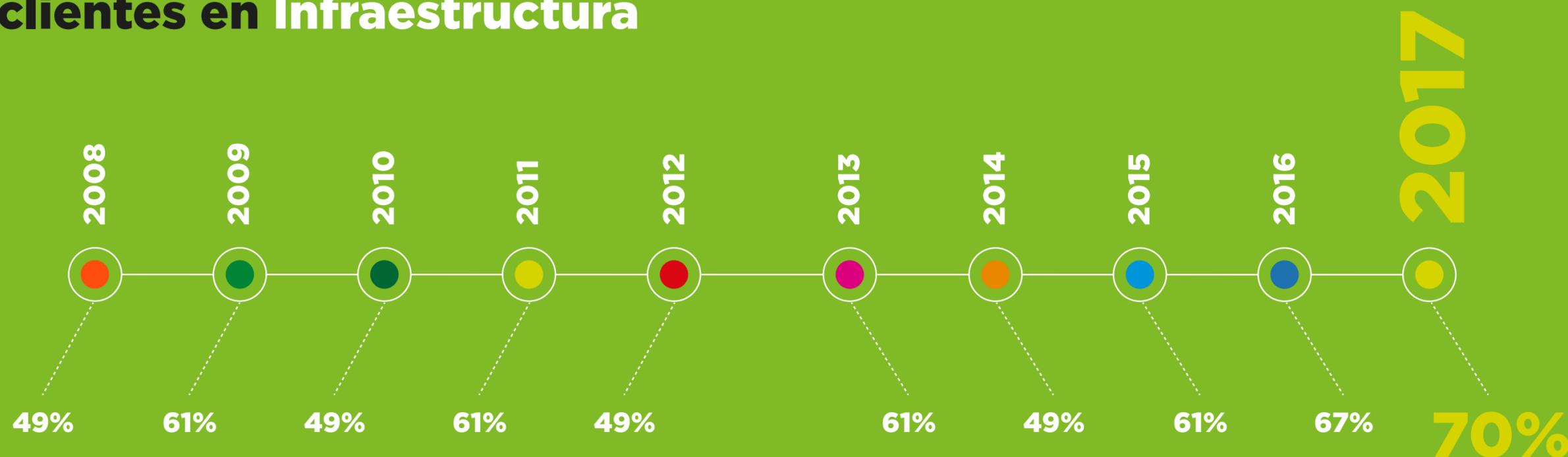
## ¿Cómo evalúan los usuarios la infraestructura de las ETT?

NOTA PROMEDIO: BUENO  
Base 1.250 encuestas





# Este 2017 hemos logrado nuestro mayor puntaje en los índices de satisfacción de clientes en Infraestructura



\* Estudio Índice Satisfacción del Usuario Infraestructura, Mantenimiento y Seguridad en Refugios Peatonales de Estaciones de Transbordo TranSantiago (ETT)



**2013**

Durante el año, se consolida el servicio prestado por los paneles de información variable, cuya implementación terminó el 28 de marzo de 2013, demostrando ser un aporte al nivel de servicio que Transantiago busca entregar a sus usuarios.

**2014**

Entra en vigencia la nueva forma de informar a los usuarios en los refugios peatonales, según normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Se mantiene el alto estándar de servicio entregado por Concesiones Urbanas S.A.



**2016**

Durante este período la sociedad Claro, Vicuña, Valenzuela S.A. vendió y transfirió el total de sus acciones a la sociedad de Concesionaria Concesiones Urbanas S.A.

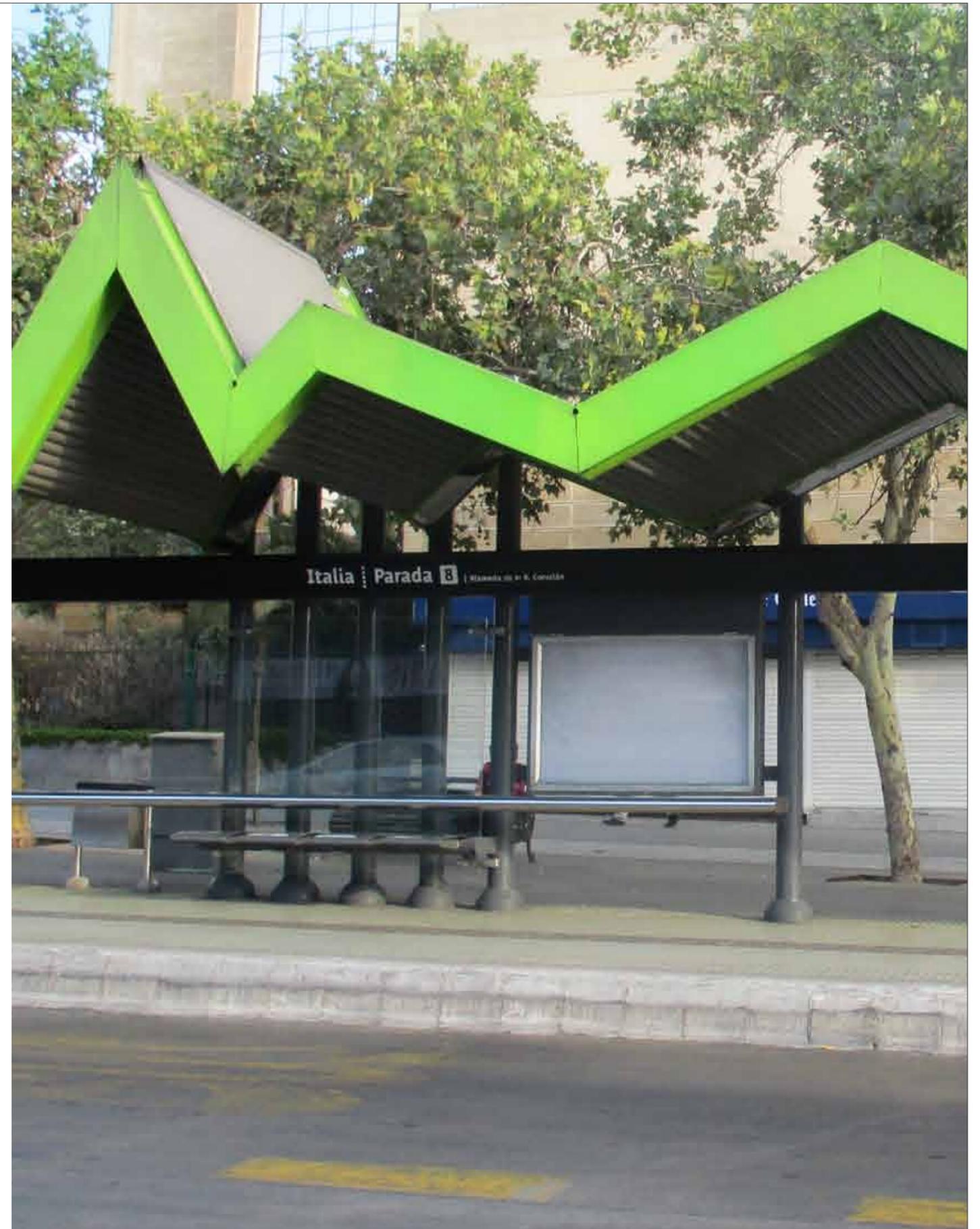
Este total fue traspasado a los otros dos accionistas: Arauco S.A. y Conpax Energia y Concesiones SpA. Otro punto a destacar fue la renuncia de los directores Gustavo Vicuña Molina y Carlos Molinare Vergara, siendo reemplazados por Rodrigo Zañartu y Fernando García-Oldini Gazitúa.

**2015**

Durante el año se logra tener la autorización de acceso a las vías de "SOLO BUS" para los móviles de mantenimiento, ayudando así a volver a las condiciones originales del contrato en cuando al acceso al área de concesión. Si bien durante los dos años anteriores en las manifestaciones públicas la infraestructura concesionada sufrió grandes daños, producto de los cambios del recorrido de estas manifestaciones impuestos por la Intendencia de Santiago, el año 2015 mostró una baja en cuanto a daños.

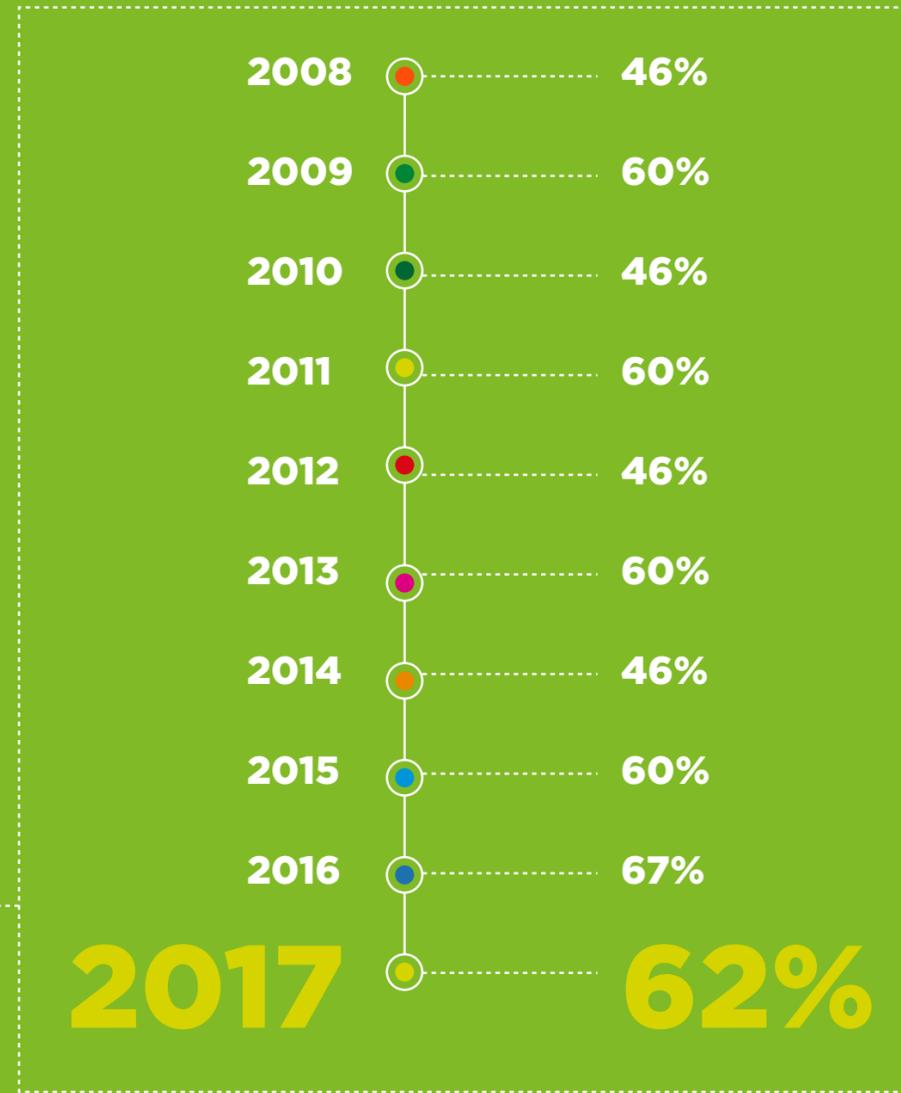
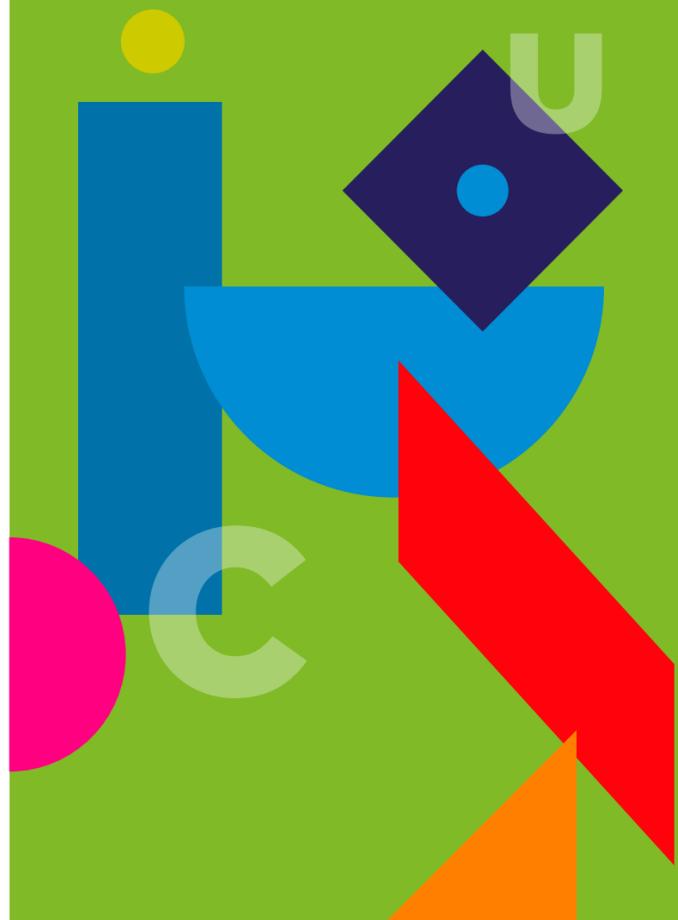
Textos simulado, durante el año se logra tener la autorización de acceso a las vías de "SOLO BUS" para los móviles de mantenimiento, ayudando así a volver a las condiciones originales del contrato en cuando al acceso al área de concesión.

**2017**





**Este año nuestra compañía,  
en el ítem Seguridad de la  
Infraestructura, logró un 62%  
en el estudio de las ETT (Bueno)**





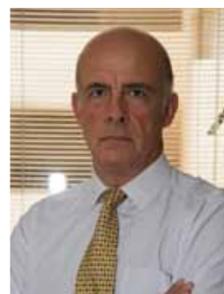
# ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL

## DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2016, Sociedad Concesionaria Concesiones Urbanas S.A. es controlada por un Directorio, elegido entre sus 2 accionistas, los cuales tienen el mismo porcentaje de participación social; Arauco S.A. 50,0%, y Conpax Energía y Concesiones SpA 50,0%.



**Juan Pablo  
Aylwin Jofre**  
Presidente  
Ingeniero Civil  
RUT: 6.828.014-1



**Rodrigo  
Zañartu Velasco**  
Director  
Ingeniero Comercial  
RUT: 7.262.064-K



**Fernando  
García-Oldini Gazitúa**  
Director  
Ingeniero Civil  
RUT: 7.015.619-9



**Sergio  
Correa del Río**  
Director  
Ingeniero Civil  
RUT: 8.868.705-1



**Francisco  
Cerda Taverne**  
Presidente  
Ingeniero Civil  
RUT: 5.892.102-5



**Hector  
Zañartu Velasco**  
Director  
Ingeniero Civil  
RUT: 7.217.956-0



**Claudio  
Lobos Valdés**  
Gerente General  
Ingeniero Civil Industrial y MBA  
RUT: 8.226.263-6

## REMUNERACIONES

El Directorio no percibió remuneraciones durante el ejercicio 2016, ni sus integrantes tampoco percibieron otro tipo de remuneración, en razón de sus funciones o empleos distintos del ejercicio de su cargo.

No hay pactadas indemnizaciones por años de servicio o planes de incentivos, que no sean los establecidos en la legislación laboral.

## PERSONAL

Gerente y Ejecutivos principales **2**

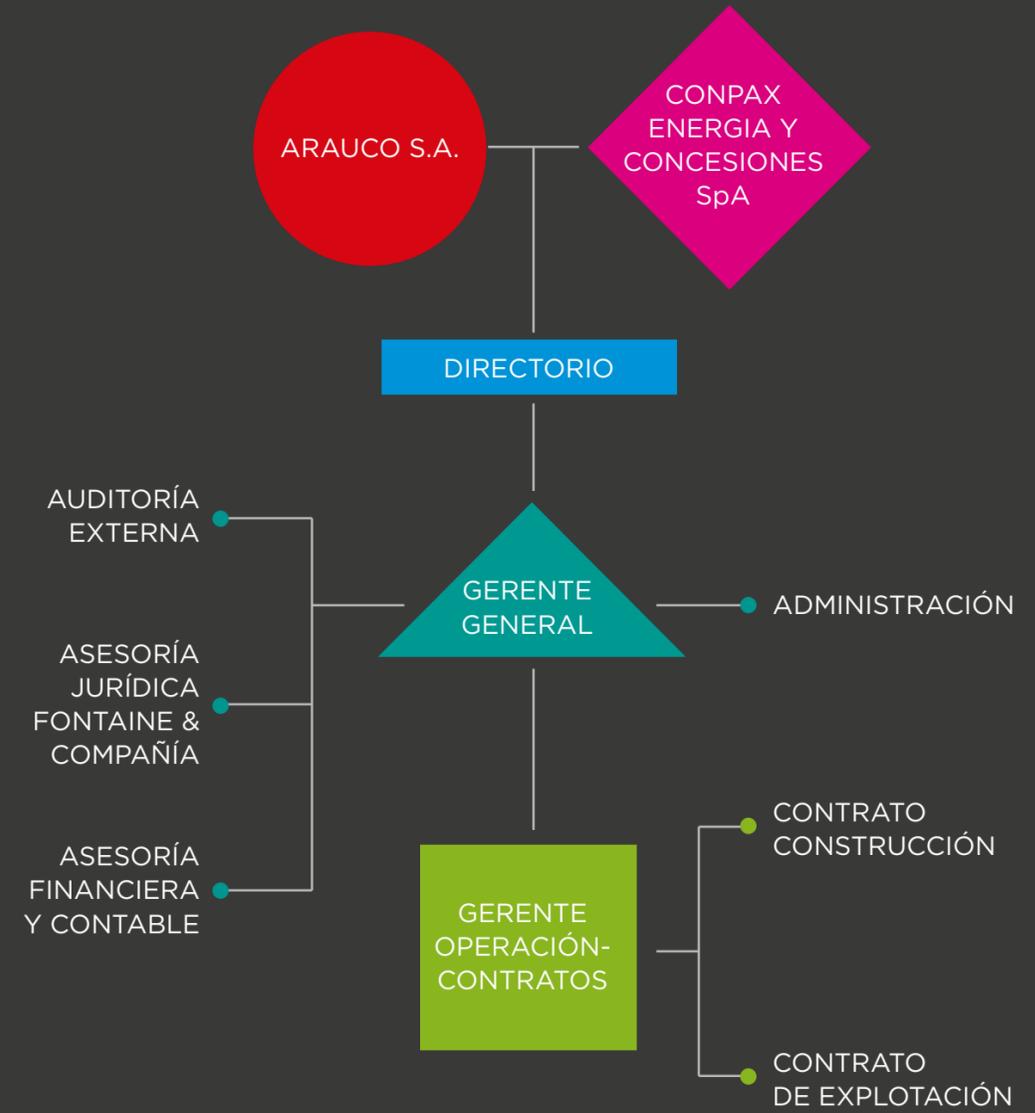
Profesionales y Técnicos **2**

Administrativo **1**





# ORGANIGRAMA





# ACTIVIDADES 2017

La Concesión Estaciones de Transbordo para Transantiago durante el año 2016 entró en su décimo año de explotación, con las 34 estaciones que se mantienen y operan a través de subcontratación y cuya administración está a cargo de la Sociedad Concesionaria.

La cantidad de refugios peatonales que permanecen al servicio de los usuarios es de 331.

## CONSTRUCCIÓN DE OBRAS

En el período del año 2016 no se ejecutaron obras del Contrato de Concesión original.

## EXPLOTACIÓN DE CONCESIÓN

Se mantiene vigente el Contrato de Operación y Mantenimiento con Constructora Orbis S.A., renovado en forma automática a partir de fines de 2016, cada vez por períodos de dos años.

La Sociedad Concesionaria mantiene vigentes los Seguros de Responsabilidad Civil y de Todo Riesgo Operativo, exigidos por el Contrato de Concesión.

La gestión del Contrato de Concesión en su etapa de explotación se puede registrar según los siguientes índices asociados a nuestro contratista operador:



### Gestión

Informes	113
Protocolos de mantenimientos	2.510
Informes de siniestros	44

### Recursos Humanos

Horas hombre 2015	128.571
Dotación de personal promedio	63
- Ejecutivos	3
- Profesionales	6
- Técnicos y administrativos	10
- Personal de terreno	44

### Capacitación

- Charlas diarias inducción H.H.	2.514
----------------------------------	-------

### Recursos

Vehículos	7
Equipos menores	22
Oficinas	228 m2
Patios y bodegas	695 m2



# ESTACIONES DE TRANSBORDO EN EXPLOTACIÓN

Las 34 Estaciones de Transbordo que mantiene en explotación Concesiones Urbanas S.A. son las siguientes:

## Sector Norte

- ETT - 02 General Mackenna - Bandera
- ETT - 11 Providencia - Tobalaba
- ETT - 12 Recoleta - Zapadores
- ETT - 13 Apoquindo - Américo Vespucio
- ETT - 16 Recoleta - Dorsal
- ETT - 26 Av. Tobalaba - Bilbao
- ETT - 29 Recoleta - Einstein
- ETT - 33 I. Valdés Vergara - San Antonio

## Sector Sur

- ETT - 05 Vicuña Mackenna - Américo Vespucio
- ETT - 09 Concha y Toro - Eyzaguirre
- ETT - 18 Américo Vespucio - Irarrázaval
- ETT - 20 Américo Vespucio - Santa Rosa
- ETT - 21 Américo Vespucio - Grecia
- ETT - 22 Américo Vespucio - Departamental
- ETT - 25 Vicuña Mackenna - Departamental
- ETT - 27 Departamental - Gran Avenida

## Sector Centro

- ETT - 07 Vicuña Mackenna - Av. Matta
- ETT - 14 San Pablo - Neptuno
- ETT - 23 Norte Sur - Av. Matta
- ETT - 28 Las Rejas - J. J. Pérez
- ETT - 31 Irarrázaval - Macul
- ETT - 32 Pajaritos - 5 de Abril
- ETT - 35 San Pablo - Teniente Cruz
- ETT - 36 San Pablo - La Estrella

## Estaciones SERVIU

- ETT - 01 Alameda - Las Rejas
- ETT - 03 Alameda - Vicuña Mackenna
- ETT - 04 Alameda - Santa Rosa
- ETT - 06 Alameda - Norte Sur
- ETT - 10 Alameda - General Velásquez
- ETT - 15 Alameda - Exposición
- ETT - 17 Alameda - Cumming
- ETT - 19 Alameda - San Martín
- ETT - 24 Norte Sur - Dorsal
- ETT - 34 Dorsal - Domingo Santa María



● AREA DE EXPLOTACIÓN