



Informe de Gestión

Diciembre 2021 - Mayo 2022

Primeros 6 meses

Emova 

Concesionario de la Red
de Subte de Buenos Aires



Principales avances de nuestra gestión

El 1º de diciembre de 2021 entró en vigencia el nuevo contrato de concesión de la Red de Subte de la Ciudad de Buenos Aires.

Transcurridos los primeros 6 meses de gestión de Emova, queremos compartir algunos avances del trabajo realizado.

Esto es sólo un primer paso de los 12 años concesión que tenemos por delante, en el que continuaremos trabajando para mejorar la calidad del servicio.

SERVICIO

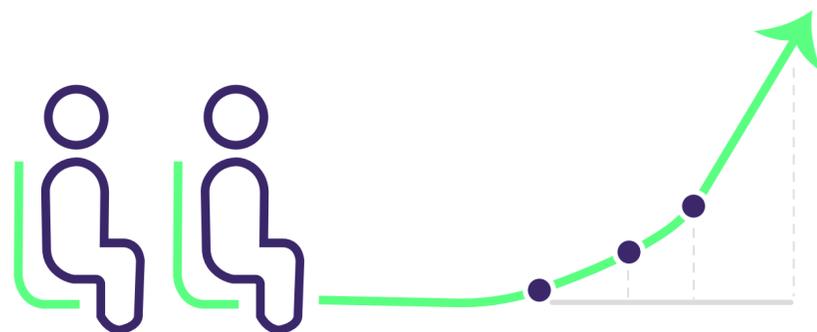
Índice de Cumplimiento Real

Se determina de acuerdo a la cantidad de trenes programados en relación a los puestos en servicio, es decir, lo que los usuarios perciben en las estaciones de la red.

98,26%

**Mayo
2022**





Importante incremento de pasajeros pagos

Evolución de pasajeros por mes

| | | |
|----------------|---|------------|
| Diciembre 2021 |  | 14.281.629 |
| Mayo 2022 |  | 19.470.131 |



Crecimiento 36 %

Evolución de pasajeros por día hábil

| | | |
|----------------|---|---------|
| Diciembre 2021 |  | 587.940 |
| Mayo 2022 |  | 819.440 |



Crecimiento 40 %



Satisfacción de los usuarios

80%

Satisfacción Global
con el Servicio

91%

TTP (Top to Box)
Muy Satisfactorio +
Algo Satisfactorio

95%

Disposición a seguir
utilizando el servicio



OPERACIONES



La Línea E sumó al servicio un tren más con aire acondicionado

En un trabajo conjunto con Subterráneos de Buenos Aires (SBASE), esta formación proveniente de la Línea D pasó por el proceso de Revisión General y se le incorporó el equipamiento de aire acondicionado, lo que brinda mayor confort y una mejor experiencia de viaje a los usuarios.

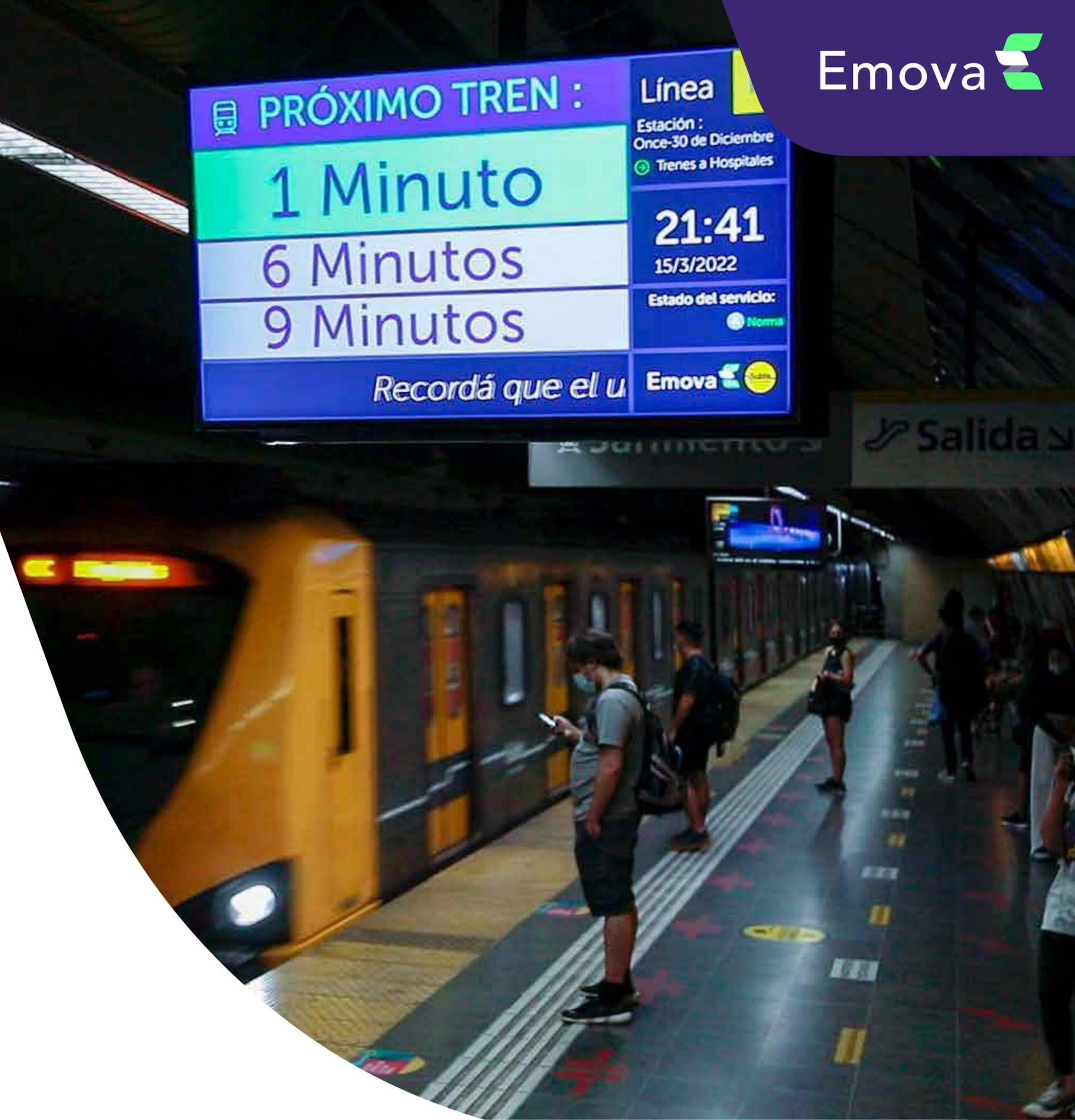
Nuevas pantallas de Información al Usuario en estaciones.

Instalamos nuevas pantallas digitales en 5 estaciones estratégicas que permiten ver al usuario el tiempo de llegada de las próximas tres formaciones. Estos puntos fueron elegidos por tratarse de estaciones de combinación con gran afluencia de pasajeros. Estamos trabajando en la segunda etapa de este proyecto para extender esta mejora a más estaciones de la Red.



PRÓXIMO TREN :
1 Minuto
6 Minutos
9 Minutos
Recordá que el u

Línea
Estación :
Once-30 de Diciembre
Trenes a Hospitales
21:41
15/3/2022
Estado del servicio:
Norma
Emova





Nuevo modelo de atención al usuario

Dotamos al personal de contacto con nuevos dispositivos tecnológicos (tablets) que le permiten atender al usuario de manera más ágil y dinámica.

Adicionalmente, instalamos puntos de atención para facilitar la identificación de los colaboradores ante cualquier duda o inquietud de los pasajeros.

En esta primera etapa, se implementaron en 6 estaciones seleccionadas estratégicamente -de acuerdo al flujo de circulación-: San Pedrito (Línea A), Leandro N. Alem y Juan M. Rosas - Villa Urquiza (Línea B), Constitución (Línea C), Congreso de Tucumán (Línea D) y Once - 30 de diciembre (Línea H).

En una segunda etapa, este modelo de atención se extenderá a otras 34 estaciones con una cobertura del 45% de la Red.





a J. M. de Rosas

Innovaciones tecnológicas en estación L.N. Alem

Alem fue elegida como estación modelo para implementar una serie de mejoras que tienen por objetivo modernizar las instalaciones y potenciar la experiencia de viaje de los usuarios.

Estas innovaciones incluyen nuevas pantallas digitales de información al usuario en línea de molinetes y baños completamente renovados.

Pantallas digitales

Brindan información importante para el usuario de subte:

- Traza completa de la línea.
- Horario del inicio de servicio y del último tren.
- Normas de convivencia (esta información se encuentra también en inglés, en virtud de poder ser comprendida por turistas extranjeros).
- Estado actualizado del servicio.
- Pronóstico del tiempo.
- Datos de contacto del Centro de Atención al Usuario (CAU).





Baños

Los sanitarios fueron totalmente renovados con nuevo equipamiento y prestaciones para brindar mayor confort:

- *Baños unisex con cambiadores.*
- *Cerradura con código de acceso seguro (se deberá solicitar al personal de la estación la clave para poder ingresar).*
- *Sensor de presencia con carteles luminosos que indican que el mismo está ocupado.*
- *Alarma en su interior para solicitar asistencia.*
- *Extractor de aire y luces de emergencia led.*

INFRAESTRUCTURA

Medios de elevación

A partir del nuevo contrato de concesión, trabajamos junto a SBASE en la reformulación del servicio de mantenimiento de todos los medios de elevación (escaleras mecánicas y ascensores) con el fin de mejorar la prestación de los mantenedores.



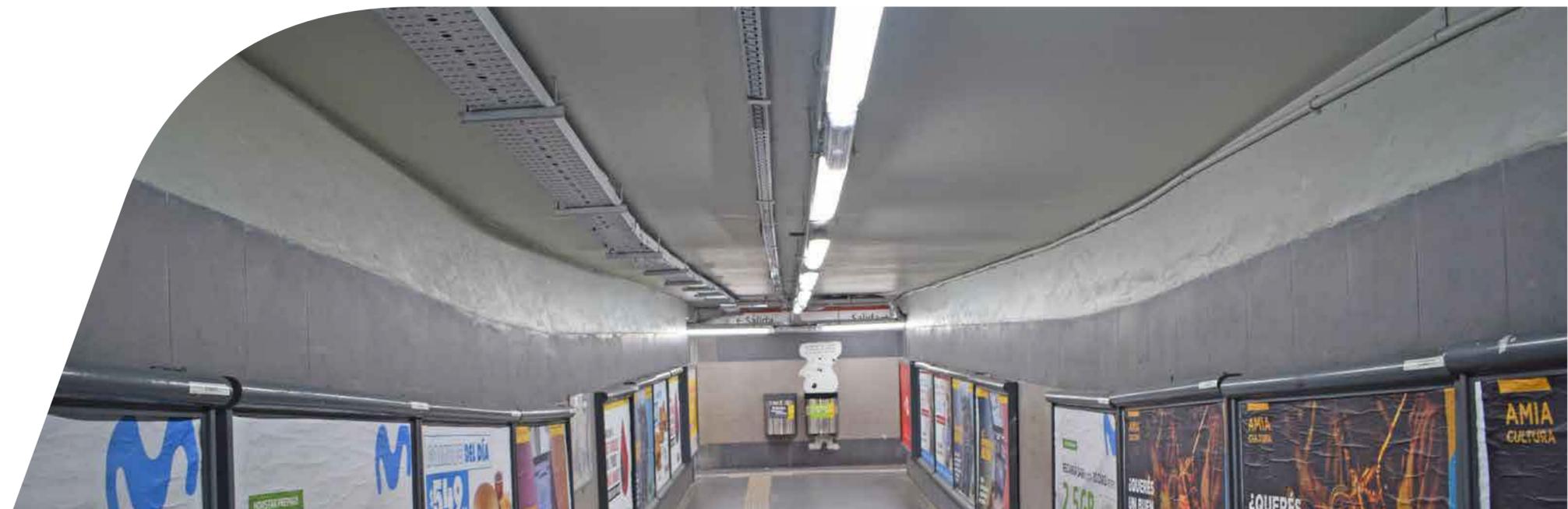
Plan de puesta en valor de estaciones

Comenzamos con un programa de intervención en estaciones que contempla trabajos en las distintas líneas. Luego de las estaciones Callao de las líneas B y D se continuará por San Pedrito (Linea A) y Plaza de los Virreyes - Eva Perón (Linea E). Está previsto intervenir un total de 10 estaciones en el primer año de gestión.

Línea **B**

Estación Callao

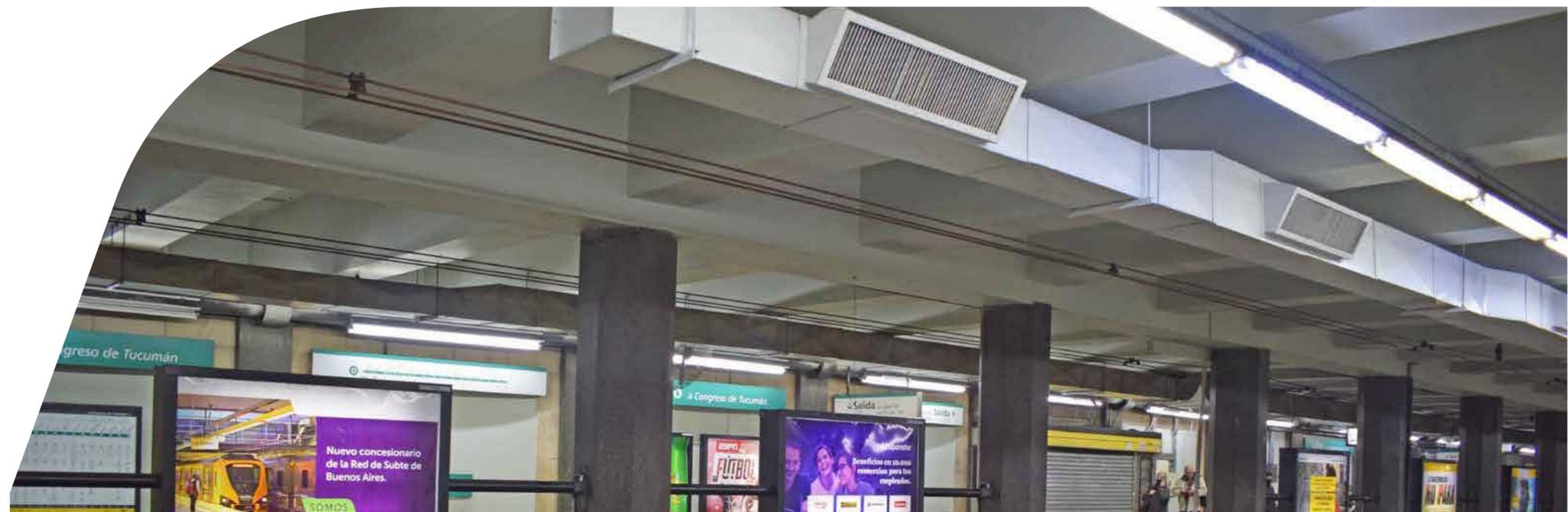
Pintura integral.



Línea **D**

Estación Callao

Pintura integral.



***OBRAS Y
MEJORAS PARA
EL PERSONAL***

Obras en instalaciones de la empresa

Línea **A**

Estación Miserere

Adecuación de vestuarios para personal nocturno.



Obras en instalaciones de la empresa

Línea **E**

**Estación Pza.
de los Virreyes - Eva Perón**

Puesta en valor de salas de descanso y vestuarios.

