

# Reporte de Sustentabilidad

Contribuyendo al desarrollo  
de la Movilidad Sustentable. **Período**  
**12/2021 - 12/2023**

**Emova** 

Concesionario de la Red  
de Subte de Buenos Aires



# Índice



Mensaje de las autoridades de Emova..... 03

Quiénes somos..... 05

Sobre este reporte..... 10

Compromiso con el desarrollo sostenible..... 11

Membresías, redes y alianzas ... 17



Dirección ejecutiva..... 20

Ética y conducta..... 21



Plan empresarial ..... 25

Servicios..... 26

Usuarios ..... 29

Compromiso con la calidad .... 35

Iniciativas para seguir mejorando el servicio..... 36



Empleo..... 39

Diversidad e igualdad de oportunidades ..... 40

Formación y desarrollo..... 44

Salud y seguridad..... 47

Cadena de valor..... 52

Sustentabilidad y responsabilidad social ..... 54

Relaciones Institucionales ..... 57



Cuidado del ambiente..... 63

Plan de desasbestización..... 68

Residuos..... 69

Energía..... 70

**Encuesta** ..... 73

# Mensaje de las autoridades de Emova

## Carta del Presidente

En 2023 el Subte cumplió 110 años y en Emova celebramos con orgullo el segundo aniversario como empresa concesionaria de la Red de Subte de Buenos Aires. Desde el inicio, hemos asumido la misión de ofrecer a nuestros usuarios la mejor experiencia de viaje, mediante un servicio confiable, eficiente, sustentable e inclusivo.

Los metros del mundo son cada día más importantes para la sostenibilidad de las grandes ciudades. Facilitan la circulación de millones de personas diariamente de modo eficiente, ahorrando energía y disminuyendo significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero. Además, las empresas de transporte público cumplimos un rol social fundamental, vinculando a las personas con sus posibilidades de desarrollo integral.

Sabemos que existe un creciente interés de nuestros usuarios, colaboradores y aliados por conocer qué hacemos como compañía para que nuestra operación cotidiana sea cuidadosa con el ambiente y positiva para las comunidades en las que estamos presentes. Por eso, aunque sabemos que aún nos queda un largo camino por recorrer, en estos dos primeros años de operación hemos trabajado para fortalecer el diálogo con nuestros grupos de interés a través de una estrategia de sustentabilidad estructurada en tres grandes pilares: cuidado del medioambiente, educación e inclusión.

Es con gran orgullo que presentamos nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, en el que encontrarán detalles sobre nuestra gestión e iniciativas relacionadas con la

sustentabilidad que incluyen soluciones de eficiencia energética, accesibilidad y gestión responsable de los residuos.

Este reporte es el fruto del trabajo comprometido y mancomunado del equipo que día a día tiene la enorme responsabilidad de liderar la operación de la única red de Subte en la Argentina. Su elaboración significó un profundo proceso de introspección, sistematización y puesta en valor de la tarea cotidiana.

Finalmente, quisiera agradecer muy especialmente a nuestros usuarios, colaboradores y proveedores por elegirnos y acompañarnos en este recorrido. Esperamos que este documento refleje nuestro trabajo como empresa y nuestro compromiso con las personas, el ambiente y el desarrollo sostenible.

**Ing. Joaquín Acuña**  
Presidente



## Carta de la Directora de Planeamiento Estratégico

La movilidad sostenible es un requisito fundamental para tener ciudades más integradas, amigables y verdes. La crisis climática, la contaminación atmosférica y acústica, los accidentes de tránsito, la segregación social y otras externalidades negativas, están impulsando cambios en la forma de trasladarnos a nivel mundial, posicionando al transporte público como eje central de este cambio.

Actualmente, los grandes centros urbanos son un escenario clave para combatir el cambio climático ya que es allí donde se generan tres cuartas partes de las emisiones de gases de efecto invernadero.

En nuestro país, el transporte automotor sigue dependiendo mayoritariamente de combustibles fósiles, lo que evidencia la necesidad de avanzar en el desarrollo de la movilidad sostenible a través del impulso del transporte público en general y, en la Ciudad de Buenos Aires, del Subte en particular. Los datos disponibles demuestran que las ciudades en las que existe un alto uso del transporte público tienen la mitad de las emisiones de aquellas en las que se utilizan mayoritariamente los vehículos particulares. Por eso, este cambio modal en la lógica de movilidad urbana es una prioridad urgente.

Un trayecto en auto ocupa 90 veces más espacio que si se hace en Subte y 20 veces más que si se hace en colectivo. Por eso, no caben dudas que, en las ciudades medianas y grandes, los metros

y los ferrocarriles deben ser la columna vertebral de la movilidad.

Las empresas de transporte debemos avanzar en soluciones tecnológicas que mejoren la gestión y la eficiencia de nuestros servicios, con el objetivo de atraer a los usuarios del automóvil hacia el transporte público. En este sentido, la digitalización se presenta como un magnífico facilitador que nos permitirá ser más confiables y eficientes.

Desde los inicios de nuestra operación como empresa concesionaria de la Red de Subte de la Ciudad de Buenos Aires, hemos impulsado la incorporación de tecnología para contribuir a la movilidad sustentable y nuestro plan estratégico contempla continuar trabajando en este sentido, desarrollando soluciones

que mejoren nuestra gestión diaria, con el objetivo de ofrecer un servicio más eficiente, seguro, sustentable e inclusivo.

**Lic. Ester Litovsky**  
**Directora de Planeamiento Estratégico**



# Quiénes somos

Somos Emova Movilidad S.A., una sociedad integrada por Benito Roggio Transporte (BRt) y Metrovías, que desde el 1° de diciembre de 2021 está a cargo de la operación y el mantenimiento de la Red de Subte en la Ciudad de Buenos Aires. Nuestra experiencia y conocimientos nos permiten brindar un servicio accesible, ágil, inclusivo y sostenible, para hacer de este medio de transporte el sistema líder en la movilidad urbana.

Impulsamos el desarrollo de un Subte inteligente: un sistema que mejore su calidad a partir de la incorporación de innovaciones tecnológicas que permitan, por un lado, la toma de decisiones más ágil, por otro, mantener siempre informados a los usuarios, simplificando la señalética y la comunicación.

En estos dos primeros años de concesión nos ocupamos de sentar las bases de este camino, incorporando una nueva impronta a la gestión cotidiana de la compañía, renovando la estética de las estaciones y trabajando para que el usuario del servicio, como principal actor de nuestra cadena de valor, nos conozca y reciba un servicio más eficiente y confiable.

## Visión

Ser líderes en movilidad de la Ciudad de Buenos Aires, siendo reconocidos por brindar un excelente servicio a nuestros usuarios y contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la comunidad en la que operamos.

## Misión

Nuestra misión es asegurar a los usuarios altos estándares de calidad y la mejor experiencia de viaje todos los días, mediante un servicio confiable, seguro y sustentable.



## Compromisos

### Confiabilidad

Valoramos la confianza en nuestra empresa y trabajamos con profesionalismo para cumplir el contrato de concesión, las normas y regulaciones y los acuerdos que celebramos. Entendemos las expectativas de nuestros usuarios al elegirnos y nos esforzamos por superarlas.

### Seguridad

La seguridad es nuestra máxima prioridad, por eso implementamos medidas muy rigurosas que protegen a los usuarios, trabajadores y a todas las personas que acceden a la red del Subte y el Premetro.

### Calidad

Nuestro objetivo es brindar un servicio de calidad que supere las expectativas

de los usuarios y nos esforzamos en ser puntuales, eficientes y amigables. Procuramos que cada usuario se sienta valorado y que pueda disfrutar de una experiencia de viaje positiva y satisfactoria.

### Tecnología e innovación

Reconocemos el valor de la tecnología y aprovechamos las oportunidades que nos brinda el entorno digital para mejorar nuestros servicios. Fomentamos la cultura de la innovación y promovemos soluciones creativas que optimicen los procesos.

### Promoción del talento

Valoramos a las personas como nuestro activo más importante y trabajamos para brindarles herramientas que les permitan alcanzar su máximo potencial. Creemos que el desarrollo, el compromiso y la vocación de nuestros trabajadores son

claves para brindar un excelente servicio.

### Inclusión y diversidad

Valoramos las diferencias individuales y reconocemos que la diversidad en nuestros equipos nos enriquece. Creamos ambientes de trabajo inclusivos y diversos que dan, a cada uno de sus integrantes, la posibilidad de desarrollar su potencial y contribuir con su talento. Apreciamos el aporte de cada persona y trabajamos para que el mérito y el compromiso sean los principales criterios de evaluación.

### Sustentabilidad

El Subte es la solución más sustentable y eficiente para la movilidad en las ciudades, por eso nos comprometemos a impulsar los principios de responsabilidad social, actualizando continuamente nuestras políticas para aportar al desarrollo sustentable de nuestro

país. Con este objetivo, establecemos alianzas estratégicas con organizaciones sociales e implementamos soluciones que promueven la eficiencia energética, la reducción de emisiones y la adecuada gestión de residuos.



## Historia del Subte

El 1° de diciembre de 1913 se inauguró en Buenos Aires el primer subterráneo de Latinoamérica y el 11° a nivel global. La actual Línea A, unía la Plaza de Mayo con la Plaza 11 de Septiembre (Plaza Miserere) y conectaba con el Ferrocarril del Oeste, actual Ferrocarril Sarmiento. Actualmente une la Plaza de Mayo con el Barrio de Flores y permite combinar con las líneas C, D, E y H.

La actual Línea B, que se inauguró en 1930, circula entre el bajo porteño y el barrio de Villa Urquiza. Tiene conexión con el Ferrocarril Urquiza y las líneas C, D, E y H.

La Línea C se inauguró en 1934 y desde 1936 atraviesa el centro de la ciudad uniendo dos importantes puntos de

trasbordo: Constitución y Retiro. Su recorrido permite combinaciones con las líneas A, B, D, E y los ferrocarriles Mitre, Belgrano Norte, San Martín y Roca.

La Línea D se inauguró en 1937 y actualmente conecta el microcentro con el límite entre los barrios Belgrano y Núñez. Permite combinar con las líneas A, B, C, E, H y los ferrocarriles Mitre y San Martín.

La línea E fue inaugurada en 1944 y, uniendo Constitución con Boedo, se constituyó como la Línea más extensa de la red. Hoy une Retiro con el barrio de Flores, permitiendo combinar con las líneas A, B, C, D, H, el Premetro y los ferrocarriles Mitre, Belgrano Norte y San Martín.

El Premetro es la única línea de tranvía. Inaugurado en 1987 y conecta circulando por la superficie los barrios de Flores

y Lugano. En su estación cabecera Intendente Sagüier conecta con la Línea E del Subte y en la estación Presidente Illia con el Ferrocarril Belgrano Sur.

La Línea H es la más nueva. Inaugurada en 2007, une los barrios de Recoleta y Parque Patricios, combinando con las líneas A, B, D, E y el Ferrocarril Sarmiento.

El 1° de diciembre de 2021, Emova asume como empresa concesionaria de la Red de Subte de la Ciudad de Buenos Aires a cargo de su operación y mantenimiento.



## Cronología del Subte

El 1° de diciembre se inauguró la primera etapa de la Línea A con el trayecto de Plaza de Mayo a Plaza Miserere.

**1913**

**1994**

Desde el 1° de enero inicia la Concesión de Metrovías S.A.

**2007**

El 18 de octubre se inauguró la Línea H con un trayecto entre las estaciones Once y Caseros. Es la última línea habilitada desde la inauguración de la Línea E en 1944.

Desde el 1° de diciembre inicia la Concesión de Emova Movilidad S.A.

**2021**

**2023**

El Subte cumple 110 años de funcionamiento y Emova 2 años como concesionario de la red.

## Historia de Emova

En febrero del año 2018 las empresas argentinas Metrovías S.A. y Benito Roggio Transporte S.A. decidieron conformar una asociación de empresas a fin de presentar en forma conjunta, con la asistencia técnica de Deutsche Bahn – DB Engineering and Consulting GMBH, una oferta en la Licitación Pública Nacional e Internacional de etapa múltiple convocada por Subterráneos de Buenos Aires S.E. –SBASE- en virtud de lo establecido por la Ley 5.885, para otorgar en concesión la operación y el mantenimiento del servicio público de la Red de Subterráneos y el Premetro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Benito Roggio Transporte S.A. (BRt) es una sociedad integrante del Grupo Roggio.

Del análisis de la historia del Subte en Buenos Aires, resalta el papel significativo que tuvo Metrovías como la empresa que operó durante más de 27 años, desde el 1 de enero de 1994 hasta el 30 de noviembre de 2021, todas sus líneas y el servicio de Premetro de manera conjunta. Es importante destacar que ninguna otra empresa, ya sea pública o privada, ha mantenido una operación tan extensa e ininterrumpida del sistema de transporte subterráneo de la ciudad.

Además, desde el 1° de enero del año 1994 y hasta la actualidad, opera el Ferrocarril Urquiza de la Región Metropolitana de Buenos Aires.

Desde 2005, como parte de las sociedades operativas de emergencia UGOFE, operó las líneas ferroviarias General Roca, San Martín y Belgrano Sur y, desde 2012, también a través de UGOMS, gestionó las líneas Mitre y Sarmiento.

En febrero de 2014 el Ministerio de Interior y Transporte de la Nación disolvió ambas sociedades de emergencia y a partir de dicha medida, el Grupo Roggio conformó la empresa Corredores Ferroviarios S.A. que operó las Líneas Mitre y San Martín hasta el 2 de marzo del 2015.

Benito Roggio Transporte (BRt), por otro lado, cuenta con la experiencia de haber operado la empresa de autotransporte Suburbana Grupo II, que unía el oeste del

Área Metropolitana de Buenos Aires con el centro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tuvo también la responsabilidad de operar como parte de la Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A. la línea de autotransporte en el Área Metropolitana de Rosario, proyecto concebido como una Participación Público-Privada (PPP).

También ha sido asistente técnico en dos proyectos emblemáticos desarrollados en Brasil. En primer lugar, la implementación, operación y mantenimiento de la Línea 4 del Metro de San Pablo, que fue la primera línea de América Latina sin conductor y con puertas de andén, que transporta aproximadamente 800.000 pasajeros diarios. Luego, la implementación, operación y mantenimiento del

VLT Carioca, un tranvía de la ciudad de Río de Janeiro que fue el primer tranvía del mundo sin catenaria en toda su traza y que permitió desarrollar un área sumamente degradada de esa ciudad.

De todo esto se desprende la enorme experiencia de nuestro Grupo en materia de transporte de pasajeros, tanto en Argentina como en la región, aplicando toda nuestra experiencia y conocimientos al desarrollo soluciones confiables y eficientes de transporte público.

● *Las empresas Metrovías y BRt tienen capacidad técnica operativa reconocida no solo en Argentina sino también en América Latina.*

## Sobre este reporte



En 2023, nos propusimos desarrollar el primer Reporte de Sustentabilidad de Emova dando cuenta de las acciones realizadas en los dos primeros años de la compañía. Nos apoyamos en el asesoramiento de IARSE para la construcción de indicadores y, a partir de 2024, es nuestro objetivo contar con reportes anuales.

Este primer reporte, fue elaborado para comunicar de manera transparente los principales resultados de nuestra gestión en materia ambiental, social y de gobernanza a todos nuestros grupos de interés. Hemos abordado cada segmento con responsabilidad guiándonos por estándares de comunicación en sostenibilidad, que trabajamos en conjunto con cada sector de la empresa.

Destacamos la colaboración y el compromiso de todas las áreas de Emova para llevar adelante esta tarea de sistematización y priorización de información, a través del que esperamos seguir profesionalizando nuestra gestión en materia de sustentabilidad y responsabilidad social.

# Compromiso con el desarrollo sostenible

## Crterios ASG

Desde Emova, creemos que una gestión basada en los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) es esencial para asegurar la creación de valor a largo plazo. La identificación, gestión y medición de estos criterios repercute directamente en nuestra capacidad empresarial para garantizar la sostenibilidad del negocio. Además, al alinear nuestra estrategia de sustentabilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, no solo avanzamos hacia un desarrollo más responsable y equilibrado, sino que también contribuimos positivamente a las comunidades en las que operamos.

Trabajar desde la perspectiva ASG implica adoptar prácticas que minimicen el impacto ambiental de nuestra actividad, fomenten el bienestar social y aseguren una gobernanza transparente y ética. En términos ambientales, trabajamos para reducir la contaminación ambiental local y acústica, así como nuestra huella de carbono y promover el uso eficiente de recursos. Desde el ámbito social, priorizamos la seguridad, la inclusión y el desarrollo de nuestros colaboradores y usuarios, procurando que nuestras operaciones sean beneficiosas para las comunidades en las que estamos presentes. En cuanto a la gobernanza, nos esforzamos por mantener altos estándares de

ética, transparencia y responsabilidad en todas nuestras decisiones y procesos.

Implementar una gestión ASG mejora nuestra reputación y fortalece la confianza de nuestras partes interesadas. La sostenibilidad, entendida como la capacidad de operar de manera rentable y responsable a largo plazo, es un pilar fundamental de nuestra estrategia. Al integrar los principios ASG en nuestras operaciones, no solo contribuimos a un futuro más sostenible, sino que también garantizamos que Emova siga consolidándose como un referente del transporte público, adaptándose a las demandas de un mundo en constante cambio.



## Aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Por qué el transporte público es clave para alcanzar los ODS?



El transporte público es un actor determinante en términos de desarrollo. En línea con lo señalado por la UITP en su publicación “¿Por qué el transporte público es clave para alcanzar los ODS?”, es posible identificar una multiplicidad de modalidades a través de las cuales éste hace aportes concretos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus respectivas metas.

En primer lugar, contribuye a tener un planeta más sano, reduciendo de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por cada persona en sus viajes diarios, en la medida que un buen sistema de transporte invita a las personas a abandonar el uso de los vehículos particulares, responsables del mayor porcentaje de la contaminación del aire. En particular el Subte de la ciudad

de Buenos Aires funciona a partir de energía eléctrica, disminuyendo enormemente el uso de combustibles fósiles. Esto conecta directamente con los ODS 3, 7, 11, 13 y 15.

Además, se han desarrollado y mejorado enormemente las tecnologías disponibles para los usuarios, lo que les permite obtener más y mejor información para planificar sus viajes de forma eficiente, contribuyendo a los ODS 9 y 12.

Pero no es solo la forma de movilidad más eficiente y sustentable, sino que además brinda beneficios a la sociedad en su conjunto. Sobre todo, en las grandes ciudades, los sistemas de transporte público tienen un rol fundamental, cohesionando el territorio, uniendo las diferentes comunidades, conectando a las personas con sus lugares de trabajo, estudio y esparcimiento, independientemente de las zonas en las

que viven y de sus condiciones socioeconómicas, intelectuales, físicas, etarias o de género.

La accesibilidad y la inclusión son cuestiones inherentes a esta modalidad de transporte que tiene el potencial de achicar las brechas existentes entre las personas y potenciar el desarrollo personal, local y comunitario. Así es que, donde estén presentes, los sistemas de transporte público generan impacto positivo a nivel ambiental, social y económico, aportando a los objetivos 1, 5, 8, 9, 10 y 16.

En las páginas de este reporte informamos las acciones que realizamos desde Emova, para aportar desde nuestra gestión y los compromisos asumidos como operadores de la Red de Subte y Premetro, a los ODS. Especialmente a los objetivos 4, 10, 11, 13, 17 y sus respectivas metas.



## Propuesta de movilidad sustentable

Nuestra propuesta de negocio se basa en lograr que la gestión de nuestras actividades sea integral y responsable, teniendo en cuenta los aspectos sociales, ambientales y financieros de la empresa.

Entendemos que la movilidad sostenible crea comunidades prósperas, verdes, inclusivas e impulsa las economías locales. El transporte público como tal, tiene la responsabilidad de ser eficiente y por eso desde Emova nos proponemos lograr formas más ecológicas de transportar grandes volúmenes de personas.

Prestamos un servicio indispensable para que otras empresas y organizaciones de nuestra comunidad puedan trasladar a sus trabajadores y mantener los centros urbanos con vitalidad económica, generando efectos positivos en términos de productividad y competitividad.

El Subte en la Ciudad de Buenos Aires es central para garantizar la movilidad sostenible, ya que el transporte público modela la urbanización, contribuye a reducir el impacto del cambio climático y del uso intensivo de automóviles. Nos impulsa saber que la movilidad sostenible es fundamental para nuestras

ciudades y países: sin ella no puede haber reducción de la pobreza ni prosperidad compartida para una mejor calidad de vida.



Reduce la **contaminación visual**



Fomenta la **integración urbana**



Promueve el **turismo**



Reduce la congestión del tráfico



Disminuye los **sinistros viales**

**El subte es la solución más sustentable y eficiente para la movilidad en las grandes ciudades.**

- Disminuye la generación y emisión de gases de efecto invernadero, ya que en el viaje estándar de una persona en auto se emiten aproximadamente 950g de CO<sub>2</sub> mientras que en subte esa emisión se reduce a 250g.
- Promueve efectos positivos en la economía al conectar a las personas con sus empleos, estudios y lugares de ocio.
- Reduce la ocupación de la vía pública, abriendo paso a peatones, ciclistas y otras actividades de bajo impacto ambiental.

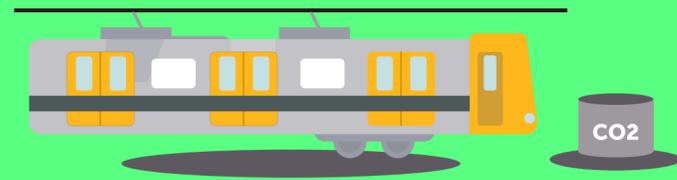
Viaje estándar en **Auto**  
(5km) de 1 persona

**950gr.**  
de CO<sub>2</sub>



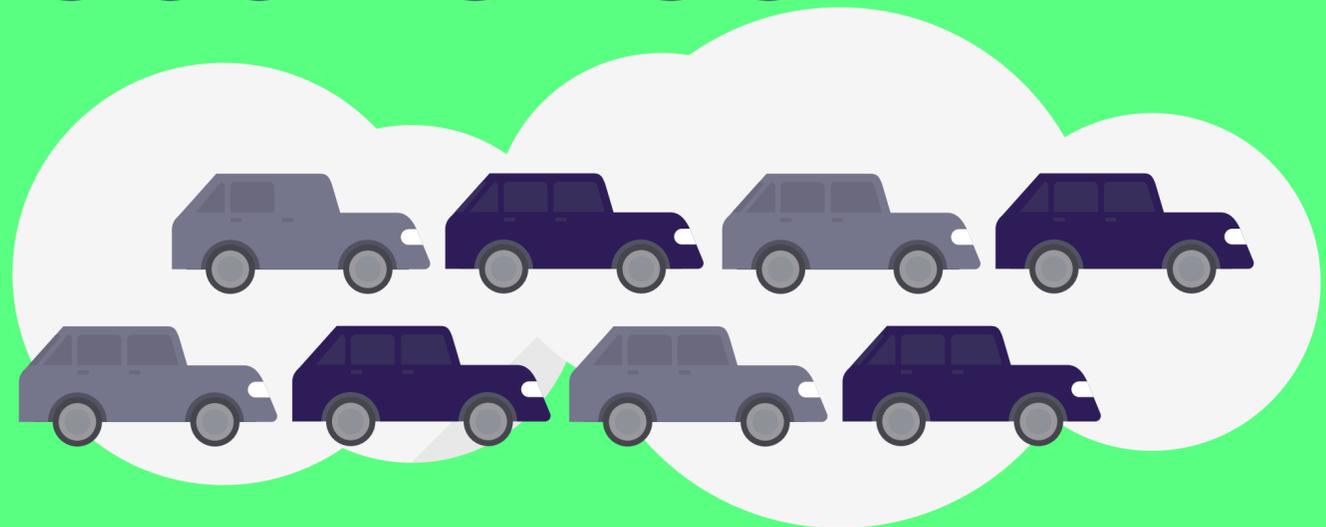
Viaje estándar en **Subte**  
(5km) de 1 persona

**250gr.**  
de CO<sub>2</sub>



Transporta la misma cantidad de personas que

**900 AUTOS**



## Desde Emova implementamos estrategias para reducir el consumo de energía, disminuir la emisión de gases de efecto invernadero y gestionar adecuadamente los residuos.



### Certificación ISO 14001

Nuestra gestión cuenta con la certificación ISO 14001 que avala nuestros estándares de gestión ambiental en la Línea H.



### Recupero Energético

Contamos con formaciones cuya tecnología IGBT (Insulated Gate Bipolar Transistor) **permite un recupero energético de aproximadamente el 30%**



### Iluminación Led

La utilización de luces LED en estaciones, **optimizan el consumo de energía en un 41%**



### Escaleras mecánicas

Las escaleras mecánicas que se ralentizan automáticamente cuando no son utilizadas, **reducen la demanda energética en un 35%**



### Reciclado

Las estaciones del Subte tienen cestos para **separar la basura de los residuos reciclables.**

## Partes interesadas

En los próximos años, proyectamos aplicar todo este avance e identificación, para trabajar en nuestra primera matriz de materialidad.

En Emova sabemos que, para asegurar la excelencia en nuestra gestión, es fundamental identificar y conocer las partes interesadas que integran nuestro servicio. Por eso, históricamente trabajamos para determinar quiénes son, conocer sus necesidades y sus expectativas con respecto a nuestra propuesta de valor.

En este sentido, las normas ISO caracterizan a una parte interesada como “una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización”.

Es importante destacar que tradicionalmente el interés por conocer las partes interesadas estuvo impulsado por la

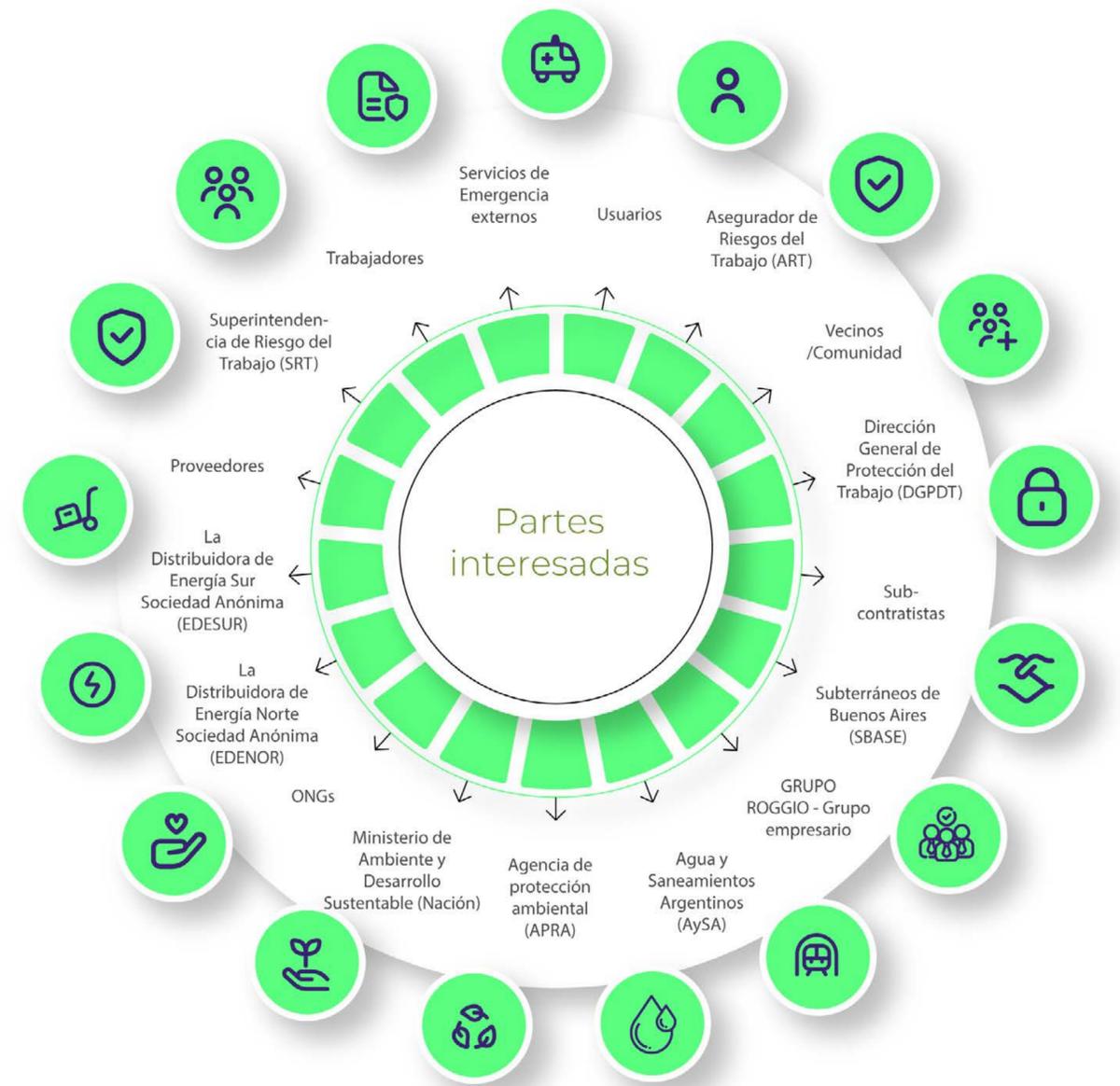
búsqueda de cumplimiento de requisitos legales y contractuales que las relacionan con la empresa. Desde Emova, promovemos una actitud que prioriza la comunicación y la escucha activa para afianzar la relación con cada uno de nuestros grupos de interés.

Hasta el año 2016, las partes interesadas definidas estaban relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad, alineadas con la certificación de la norma ISO 9001:2015 por parte de Metrovías. Entre las partes interesadas identificadas se encontraban SBASE (ente de control y cliente), proveedores, usuarios y trabajadores propios. Luego, con la obtención de la certificación de la norma ISO 14001:2015 en 2017, ampliamos nuestra lista de partes interesadas, incorporando entidades

como AySA, APRA, EDENOR, EDESUR y Organizaciones No Gubernamentales.

Vale mencionar que la compañía proyecta certificar la norma ISO 45001:2018 a mediados de 2024 y, al ser esta norma la que gestiona la seguridad y salud ocupacional, se incluirán las siguientes partes interesadas: Dirección General de Protección del Trabajo (DGPDT), la Superintendencia de Riesgo del Trabajo (SRT), la ART y los servicios de emergencia externos.

Luego de un análisis de contexto, la compañía identificó las siguientes partes interesadas.



## Membresías, redes y alianzas

### Participación internacional

Nuestra participación en organizaciones de transporte de reconocimiento mundial nos permite construir vínculos profesionales con los operadores más importantes del mundo, facilitando el intercambio de experiencias y prácticas en gestión, operación y planificación, con el objetivo de mantener procesos de mejora continua.

Somos miembros de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys), una entidad que realiza estudios para mejorar la movilidad en los centros urbanos. Esta asociación incluye sistemas de metros, trenes suburbanos y tranvías de Latinoamérica, España y Portugal. Además, nuestra directora de Planeamiento Estratégico, Ester Litovsky, coordina su Comité de Planificación.

También formamos parte de CoMET — Community of Metros, una red que agrupa importantes sistemas de metro del mundo, coordinada por el Railway Technology Strategy Centre del Imperial College de Londres. En este ámbito, se llevan a cabo estudios y análisis permanentes que permiten a los sistemas de metro mejorar su rendimiento identificando las mejores prácticas de cada uno. CoMET incluye 45 sistemas de transporte de 41 ciudades, entre los que se destacan Beijing BMTROC, Berlin BVG, Hong Kong MTR, London Underground, Mexico City STC, Metro de Madrid, New York NYCT, Paris RATP (Metro), Metro de Santiago, Shanghai SSMG, Metro San Pablo, Barcelona TMB, Toronto TTC, Tokio y Seúl. La presidencia del Steering Committee está actualmente a cargo de Ester Litovsky.

Además, somos miembros de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP), una institución que reúne a los actores más relevantes del transporte público a nivel global, para abordar los temas más importantes del sector, con especial énfasis en modalidades sustentables de movilidad. La UITP cuenta con casi 1900 organizaciones miembro de 100 países y 13 oficinas alrededor del mundo. Además, la Lic. Ester Litovsky, ejerce la presidencia de la División América Latina y la Vicepresidencia de la organización a nivel mundial.



### Participación nacional

Desde Emova promovemos buenas prácticas empresariales bajo los criterios ASG, lo que nos permite conectar con los agentes más importantes de nuestra cadena de valor, los usuarios, a través de iniciativas y prácticas empresariales pensadas para generar impacto positivo en las comunidades.

Por eso, somos miembro del Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE), una red de empresas que promocionan y difunden estos principios.

La red se constituye como una oportunidad para vincular a la compañía con otras empresas comprometidas con el Desarrollo Sostenible.

Algunos de los puntos más importantes de la membresía, consisten en:



Asesoramiento para fortalecer nuestra **gestión ética, social y ambiental.**



**Instancias de networking** con aliados estratégicos, integrando una red de empresas y organizaciones comprometidas con estos principios.



**Capacitación y acompañamiento técnico.**



**Difusión e intercambio de experiencias** en materia de gestión sustentable.



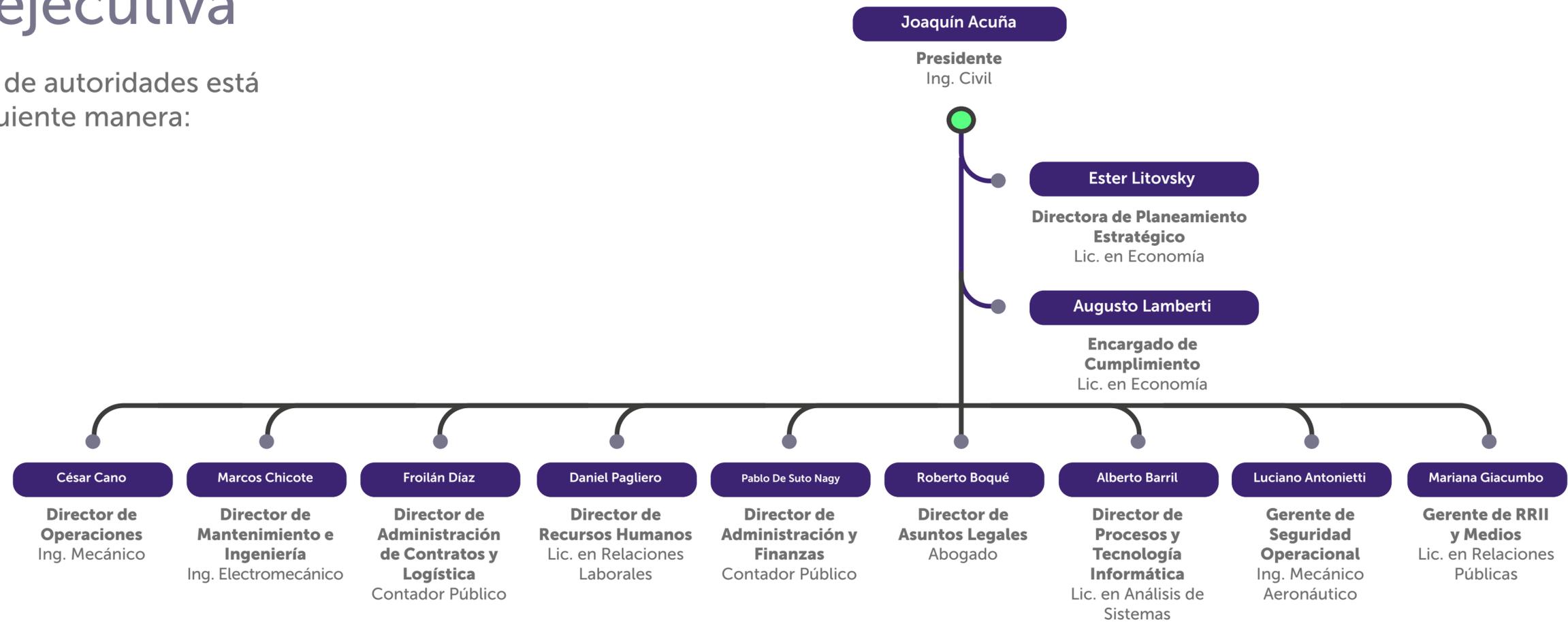
# Gobernanza

<p>8 TRABAJO DECENTE CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>
--	--	---



# Dirección ejecutiva

Nuestro organigrama de autoridades está conformado de la siguiente manera:



# Ética y conducta

## Nuestro programa de integridad



Desarrollamos nuestro programa mediante la suscripción y adhesión al Código de Ética y Conducta Empresarial, a la Política Anticorrupción y al Protocolo de Relaciones con la Administración Pública, implementados por su controlante, CLISA – Compañía Latinoamericana de Infraestructura & Servicios S.A.

De esta manera confirmamos y profundizamos nuestro compromiso con conductas empresariales éticas, poniendo en práctica valores esenciales de respeto, cumplimiento, transparencia, honestidad e integridad.

Los tres documentos que componen el Programa de Integridad materializan nuestros principios éticos, unifican criterios, delinear procedimientos, y establecen un marco de referencia para una actuación íntegra. La implementación de este Programa de Integridad refleja las exigencias de las leyes nacionales y las regulaciones que aplican a nuestras operaciones.

Con relación a la estructura que se diseñó para promover la implementación, ejecución y monitoreo del Programa antes mencionado, el Directorio de CLISA designó un Comité de Cum-

plimiento formado en su mayoría por directores independientes. Corresponde aclarar que la condición de independencia exigida es aquella definida por los criterios previstos por la reglamentación de la Comisión Nacional de Valores para las compañías admitidas al régimen de oferta pública para cotizar sus acciones.

El Directorio de Emova ha designado como encargado de cumplimiento a Augusto Lamberti, quien ha obtenido la certificación internacional IFCA (International Federation of Compliance Associations).

Los tres documentos que forman parte de nuestro Programa de Integridad –Código de Ética y Conducta Empresarial, Política Anticorrupción y Protocolo de Relaciones con la Administración Pública se encuentran publicados en nuestra página web [emova.com.ar](http://emova.com.ar)

● Sistema de denuncias



Contamos con un sistema interno y confidencial de notificación de denuncias. A tal efecto, se ha creado una cuenta de correo electrónico y un formulario web a través de los cuales se podrán efectuar denuncias sobre la violación de cualquier aspecto del Programa de Integridad.

Se adaptaron los procedimientos internos a los lineamientos del programa a fin de materializar los estándares y principios establecidos en las tareas diarias de quienes formamos parte de Emova.

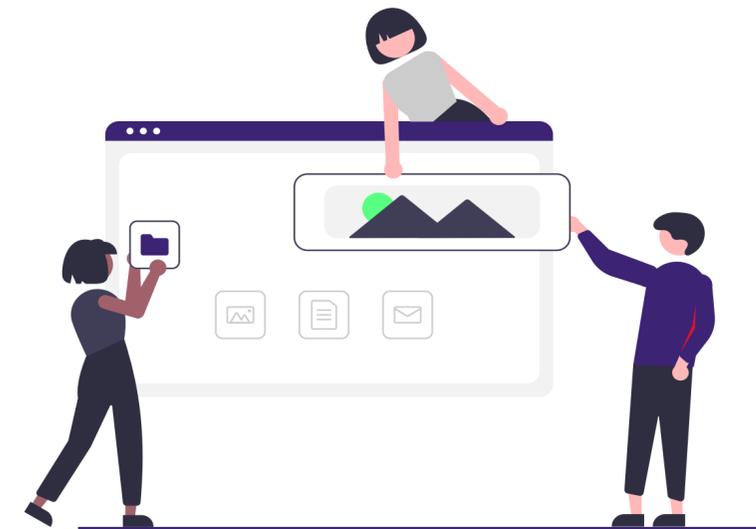
Las capacitaciones acerca de nuestro programa de integridad son un compo-

nente esencial para que quienes forman parte de Emova puedan entender su contenido y actuar de acuerdo con esto.

Al momento de recibir y acompañar a un nuevo empleado para favorecer su integración en la Compañía, se diseñó dentro del proceso de inducción, una capacitación sobre los principios contenidos en el Código de Ética y Conducta Empresarial. De esta manera, y sin importar la posición que ocupe, contará con las mismas herramientas. Además, se llevan a cabo capacitaciones anuales para reforzar el contenido de dicho programa, así como para alertar a los colaboradores de Emova

acerca de los riesgos de integridad específicos a sus funciones y sectores.

Creemos que los comportamientos éticos de los colaboradores de todas las áreas de Emova, sin excepción, son parte fundamental de los valores que junto con la transparencia son los pilares fundamentales de nuestra empresa.



### Nuestro propósito

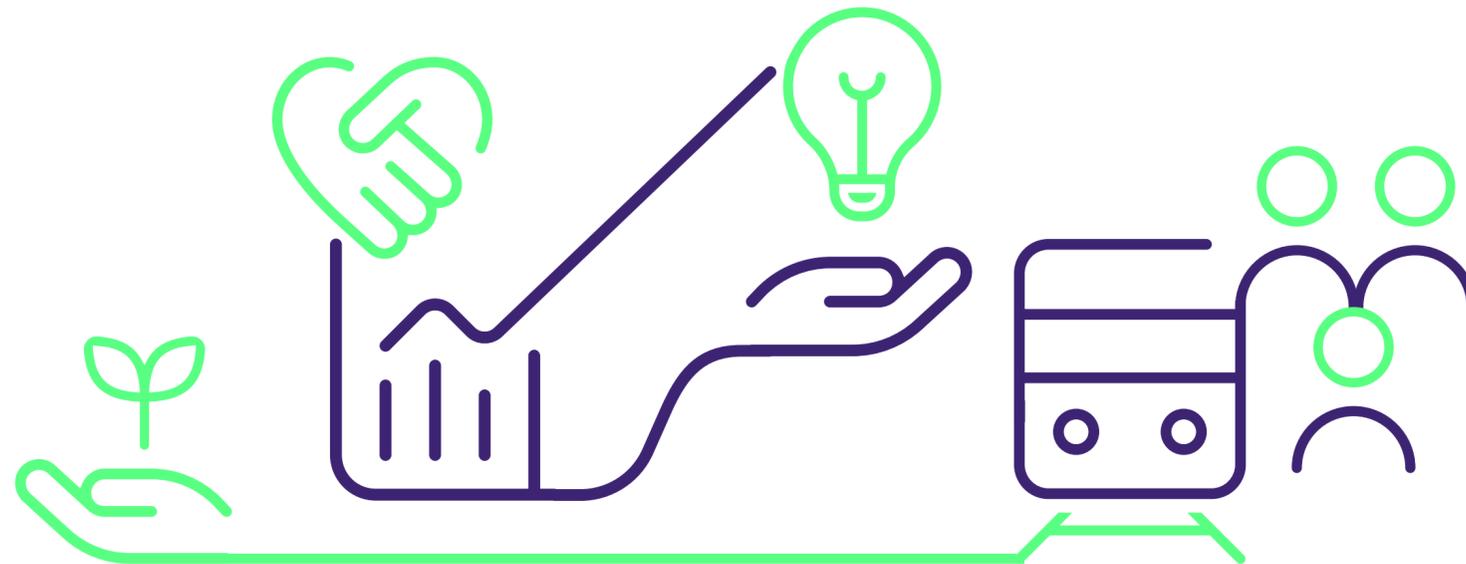
Tenemos la responsabilidad de hacer del Subte un medio de transporte confiable, eficiente, tecnológico y sustentable y asegurarles a los usuarios estándares de calidad para contar con la mejor experiencia de viaje los 365 días del año.

### Cómo lo hacemos

Aplicamos la máxima optimización de los recursos con procesos eficientes, innovación constante, vocación de servicio, una fuerte digitalización y el compromiso con los usuarios para tener un esquema de mantenimiento que nos permite asegurar la confiabilidad del servicio.

### Nuestro compromiso

Brindar un servicio accesible, ágil, inclusivo y sostenible.





# Negocio



<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	<b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
---	---	--



# Plan empresarial



El Subte debe ser el elemento estructurador de la movilidad urbana en las grandes ciudades, estar a la altura de los desafíos de estos tiempos y poner la mirada en los usuarios y su experiencia de viaje.

En el marco de nuestro plan empresarial, que fue desarrollado y presentado en la licitación de la actual concesión, se proyectan diversas acciones con el objetivo de contribuir al desarrollo de un subte sustentable.

Nos inspiramos en la definición de Smart City (ciudad inteligente), que orienta a las ciudades que buscan ser sostenibles en los planos económico, social y ambiental. La tecnología y la innovación mejoran la calidad de vida, la productividad y promueven un entorno agradable e inclusivo.

Ante este desafío, **nuestra propuesta de valor se centra en contribuir con la ciudad en el desarrollo de una propuesta de movilidad sustentable.** Un sistema

que mantenga al usuario informado y conectado de manera permanente, que reduzca la generación de basura, haga un tratamiento correcto de los residuos que simplifique la señalética y la comunicación y que sea seguro y eficiente.

# Servicios

## Subte



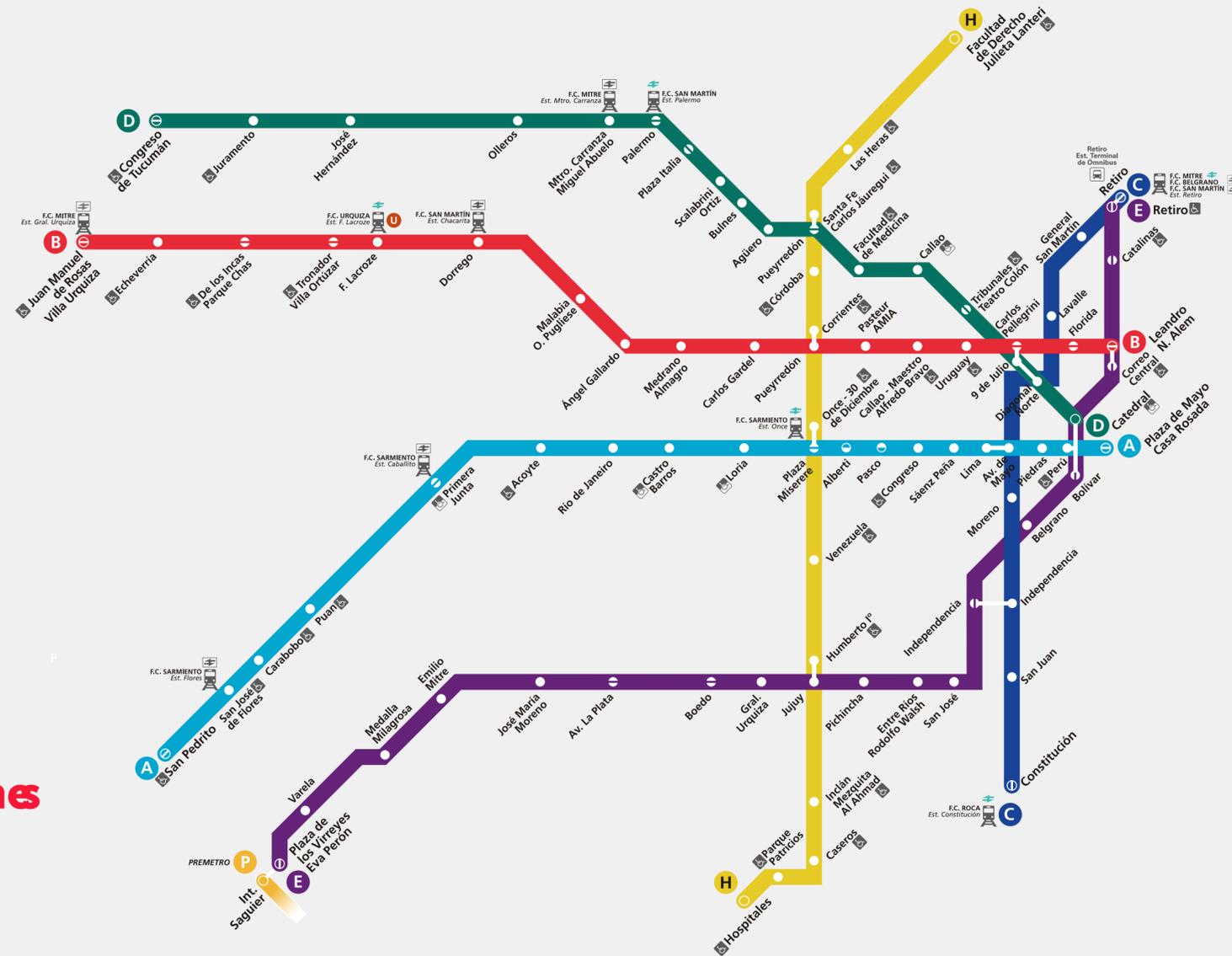
La Ciudad de Buenos Aires fue **la primera de América Latina** y la número 11 en el mundo en contar con el sistema de transporte público subterráneo.

Desde el 1° de diciembre de 2021, trabajamos a diario para transportar a **más de 900.000 usuarios por día** hábil.

**56,57 Km.** de extensión de red.

**6 líneas**

**90 estaciones**



- Acceso personas con movilidad reducida
- Estación accesible en un solo sentido
  - A • Primera Junta sentido a San Pedrito.
  - B • Castro Barros sentido a San Pedrito.
  - D • Loria sentido a Plaza de Mayo.
  - D • Callao sentido a Congreso de Tucumán
  - D • Catedral sentido a Congreso de Tucumán
- Estación de ferrocarril
- Estación de traspordo con el ferrocarril
- Estación de traspordo con el ferrocarril cercano
- Andén Central

**Accesibilidad en estaciones de la Red de Subte**

Podes conocer el estado y funcionamiento de los medios de elevación de las estaciones del Subte en el mapa interactivo en nuestra web



## Nuestra flota

En la Red de Subte circulan trenes de diversas marcas y modelos, entre los que se destacan coches de última generación, que fueron incorporados durante los últimos años. Nuestro personal se encuentra capacitado para conducir y llevar a cabo el mantenimiento de todos los trenes.

La flota está compuesta por los siguientes coches:

**CNR / CNR CITIC**

**ALSTOM / METRÓPOLIS SERIE 100 –  
METRÓPOLIS SERIE 300**

**CAF / SERIE 6000**

**MITSUBISHI / SERIE 500**

**FIAT / FIAT– MATERFER**

**NAGOYA / SERIE 5000**





## Premetro

El Premetro es un tren liviano de superficie inaugurado el 27 de agosto de 1987 y se extiende en la zona sur de la Ciudad como una prolongación de la Línea E, que conecta los barrios porteños de Villa Soldati y Villa Lugano con la red de Subte de Buenos Aires.



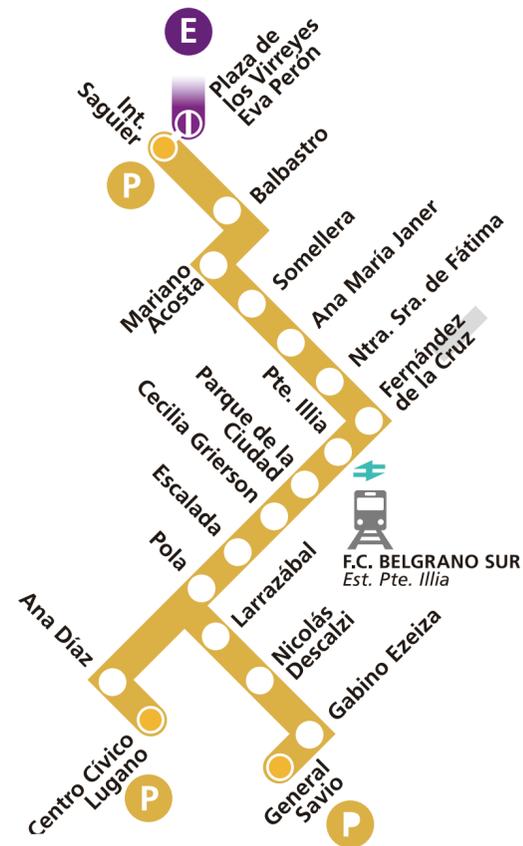
**7,76 Km.**  
de extensión de red.



**2 ramales**



**18 paradas**



## Conexiones

**Ferrocarriles**

**Bicicletas**

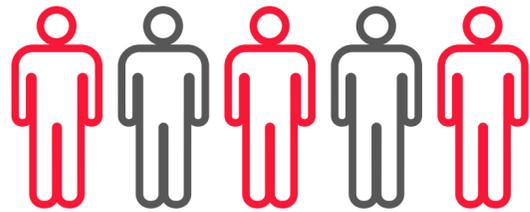


**Premetro**

**Terminal de ómnibus**

**Metrobús / Colectivos**

# Usuarios



Transportamos  
**+de 900.000 usuarios**  
por día hábil



## Ranking de estaciones por cantidad de usuarios

- 1  Constitución **C**
- 2 Congreso de Tucumán **D**
- 3 Retiro **C**
- 4 San Pedrito **A**
- 5 J. .M. de Rosas - Villa Urquiza **B**
- 6 Federico Lacroze **B**
- 7 Catedral **D**
- 8 Palermo **D**
- 9 Carlos Pellegrini **B**
- 10 Juramento **D**

\* Construcción en base al número de ingresos a estación a través de molinetes.

## Nuestras principales normas de convivencia

Creemos que estar comunicados y atentos a la seguridad y a las necesidades de nuestros usuarios es fundamental, por eso, establecimos y comunicamos constantemente nuestras principales normas de convivencia:



Para el ingreso a la estación, se solicita circular con precaución y por la derecha en escaleras y pasillos.



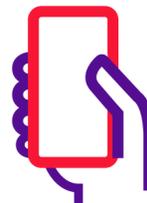
Los niños siempre deben ir de la mano y no deben correr en el andén.



Los medios de elevación deben ser utilizados con cuidado y siguiendo las indicaciones expuestas en la cartelería reglamentaria.



Ante una eventualidad durante el viaje, se debe permanecer en el Subte y esperar las instrucciones del personal.



Previo a iniciar un viaje se debe validar el pasaje en los molinetes a través de la tarjeta SUBE. Todas las estaciones tienen puntos de recarga activos ya que en 2023 llevamos adelante un plan de renovación de las Terminales Automáticas SUBE (TAS) y POS en las boleterías de la Red.



Para evitar molestias, las mochilas deben llevarse adelante y para escuchar música deben utilizarse auriculares.



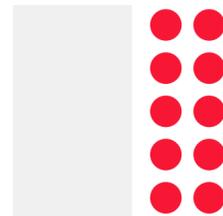
Cuidar las estaciones es una prioridad, los residuos deben ser arrojados en los cestos respetando las etiquetas que indican la separación de aquellos que son reciclables.



No subir ni bajar del Subte cuando suene la señal sonora que indica el cierre de puertas.



No consumir comida ni bebida dentro de los coches.



Mantener despejado el piso con relieve que facilita la movilidad con autonomía de las personas con discapacidad visual.



Una vez en el andén, se debe esperar siempre detrás de la línea amarilla y permitir primero que las personas descendan de la formación antes de subir, prestando especial atención al espacio entre el tren y el andén.

## Resultados de nuestros servicios

Luego de la reducción de usuarios resultante del confinamiento establecido durante la Pandemia de Covid-19 y su impacto en las dinámicas de movilidad conocido a nivel mundial, en el segundo año de Emova logramos afianzarnos y alcanzar, en noviembre de 2023, un número de pasajeros pagos que supera la demanda de referencia; estando, además, a solo un punto y medio de alcanzar la demanda anual proyectada en nuestro plan de negocios.

La demanda de referencia es un dato determinado por el órgano de control y es aplicable a los últimos 12 meses. Sobre la base de este número anual también se indica el mensual y se proratea en los días del mes calculando promedio día

hábil por mes, sábado y promedio para los días domingo.

En 2023, hemos superado la cantidad de pasajeros transportados pagos en aproximadamente un 6,3% comparado con 2022. Esto se debe a que trabajamos en la implementación de nuevas tecnologías que agilizan y simplifican el viaje de nuestros usuarios.\*

\* Con respecto a la llamada "prepandemia" la demanda se encuentra en un 72% en comparación con 2019.

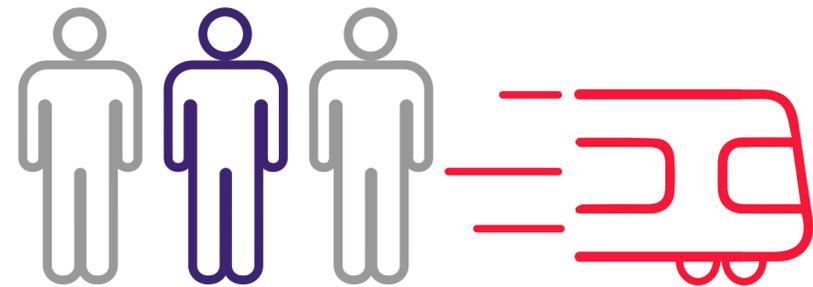
Mes	2022	2023
ENERO	9.548.051	<b>16.053.644</b>
FEBRERO	12.358.021	<b>15.542.583</b>
MARZO	17.747.875	<b>20.653.483</b>
ABRIL	18.918.107	<b>19.076.704</b>
MAYO	19.470.131	<b>19.607.110</b>
JUNIO	20.017.849	<b>19.480.598</b>
JULIO	20.658.100	<b>20.353.388</b>
AGOSTO	22.053.939	<b>21.283.744</b>
SEPTIEMBRE	21.907.779	<b>21.411.263</b>
OCTUBRE	20.552.704	<b>21.312.164</b>
NOVIEMBRE	21.060.181	<b>21.930.235</b>
DICIEMBRE	18.171.426	<b>19.822.711</b>

**Comparativa usuarios\*\* 2022 vs. 2023**

\*\* Medición en base a usuarios pagos.



Usuarios transportados



**2022** | + de **222,4 millones**  
(68% vs total 2019)

**2023** | + de **236,5 millones**  
(72% vs total 2019)



## Estamos en contacto

### Información al usuario en tiempo real

Nos esforzamos por proporcionar información continua que permita a los usuarios planificar sus viajes de forma segura, eficiente y cómoda. Por esa razón, mantenemos actualizada nuestra página web en tiempo real con toda eventualidad que pueda afectar el servicio, al igual que en nuestra plataforma X (antes conocida como Twitter).

Además, en la web y en nuestras redes sociales los usuarios encontrarán información sobre las normas de convivencia y condiciones necesarias para tener un viaje seguro.

Por otro lado, en toda la Red los usuarios cuentan con información permanente del estado del servicio a través de cartelería electrónica en las bocas de acceso y audios al interior de las estaciones.

### Interacción a través de las redes sociales

Desde el inicio de nuestra gestión, nos ocupamos de generar más y mejores

canales de contacto. Por eso, utilizamos nuestras cuentas de X (Twitter), Instagram, LinkedIn y YouTube, para publicar información sobre el servicio a través de contenidos diseñados específicamente para los públicos que utilizan cada una de estas plataformas. Así, no solo informamos sobre el estado del servicio en tiempo real, sino que abordamos otros aspectos de interés relativos a normas de seguridad y convivencia, medios de pago, acciones de responsabilidad social e iniciativas culturales, entre otros. Como resultado, afianzamos el vínculo con nuestros usuarios, generando contenidos relevantes y cercanía.

También realizamos la verificación de nuestros perfiles de X y de Instagram, lo que nos permite brindar mayor confiabilidad en un entorno donde proliferan las fake news y los perfiles falsos.

Para continuar consolidando la estrategia digital de la compañía, en septiembre 2023 realizamos la apertura de nuestra cuenta oficial de TikTok. Esto nos permitió llegar a nuevas comunidades digitales que responden al perfil etario de nuestros usuarios jóvenes. Además, la lógica de la plataforma nos permite am-

plificar el alcance de nuestro contenido.

Asimismo, en todos estos medios digitales realizamos escucha constante (social listening) para brindar soluciones, responder consultas y solicitudes de nuestros seguidores

### Información de servicio para la prensa

Con el objetivo de asegurar que la información operativa llegue a más personas, establecimos un canal de comunicación especial con periodistas, específicamente con aquellos dedicados a transporte y tránsito, para mantenerlos informados sobre el estado del servicio en tiempo real y responder a todas sus consultas.

También, trabajamos activamente en capacitaciones a estos profesionales para que conozcan el funcionamiento de la operación y los diferentes procedimientos y protocolos que aplicamos ante eventualidades. Esto incluye la organización de visitas especiales a nuestras instalaciones.

Tenemos diferentes canales de comunicación para estar conectados con nuestros usuarios.

Oficina del Centro de Atención al Usuario:

**Línea directa: 0800 333 6682**

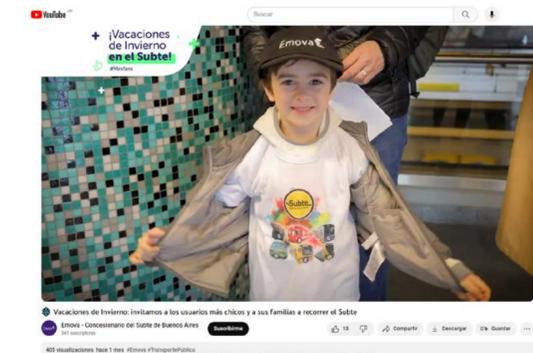
**info@emova.com.ar**

**Línea de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 147, para reclamos.**

En redes sociales como **@Emova\_arg**



En LinkedIn como **/Emova**



# Compromiso con la calidad

Nuestro compromiso con brindar un servicio de calidad a los miles de usuarios que utilizan el servicio cada día nos lleva a respaldar nuestro Sistema de Gestión Integral a través de las certificaciones otorgadas por IRAM -Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

- Contamos con la certificación ISO 9001 de Gestión de la Calidad en toda la Red.

- Nuestra Línea H se encuentra certificada bajo la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental.

- Estamos trabajando para alcanzar a mediados de 2024 la certificación ISO 45001 de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en el ámbito de la Línea H.

Por otro lado, para establecer nuestros objetivos y procesos consideraremos la

norma europea UNE – EN 13816, que apunta al transporte público de pasajeros y proporciona directrices a los operadores relacionadas con el compromiso con la calidad en la prestación de sus servicios en ocho ámbitos: tiempo, confort, información, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental.

● *Conocé nuestra política de calidad*



# Iniciativas para seguir mejorando el servicio

## Pago con código QR

Como parte de un proceso de actualización de las terminales impulsado por la compañía, implementamos la posibilidad de realizar la carga de tarjeta SUBE utilizando un código QR interoperable en sus Terminales de Autoservicio (TAS), evitando así el uso de efectivo y volviéndose una alternativa más ágil, eficiente y tecnológica.





## Proyecto “Padrinos de Estaciones”

Entre mayo y diciembre 2023 se gestionaron 134 solicitudes.

- El programa Padrinos de Estaciones involucra de manera voluntaria a personal de la empresa que esté comprometida con mejorar la experiencia de viaje de los usuarios.

La propuesta incluye un canal de WhatsApp a través del cual se reciben las observaciones de los padrinos y madrinas sobre diferentes situaciones a corregir a lo largo de la Red. El aviso lo recibe el puesto de Información al Usuario (IAU) presente en el Puesto Central de Operaciones (PCO). Este equipo da aviso al operador de la Línea en cuestión, para que pueda intervenir en el momento y normalizar el desvío observado.

## Atención personalizada móvil

Implementamos módulos itinerantes de atención personalizada que recorren las estaciones con mayor afluencia de personas en días y horarios específicos. Allí los asistentes orientan a los usuarios que precisan realizar gestiones puntuales como el trámite de pases y abonos. De esta manera logramos mayor cercanía con nuestros usuarios y hacemos más eficiente su vínculo con la compañía y el servicio.

## Centro de Atención al Usuario

### Implementación IVR en 0800

En septiembre de 2023 se implementó el nuevo IVR para la atención de los llamados que ingresan por el 0800. Esto nos permite:

1. Mantener al usuario informado sobre las principales consultas, incluso fuera de los horarios de atención.
2. Brindar información actualizada sobre el estado de funcionamiento de los medios de elevación disponibles en cada estación.
3. Para las llamadas, contar con un preatendedor con información sobre las principales consultas, previo a que el usuario acceda a la atención de un Asistente del CAU (Centro de Atención a Usuarios).

4. Tener estadísticas de cantidad de llamadas atendidas, perdidas y tiempos.
5. Realizar encuestas de calidad de atención.

### Mejoras en el proceso de gestión de reclamos

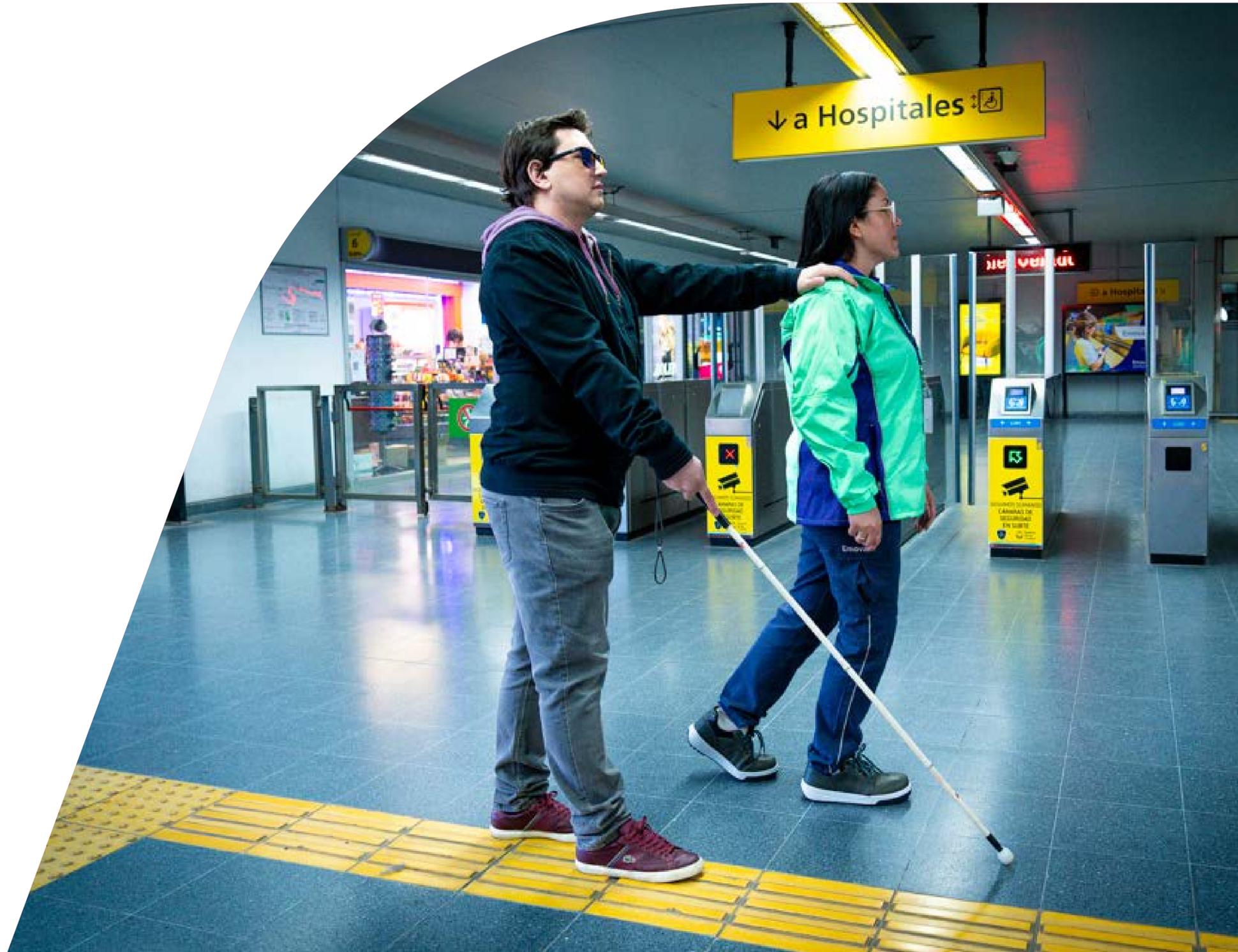
En 2023, llevamos a cabo una revisión integral del proceso de gestión de reclamos, lo que resultó en la incorporación de herramientas que nos permiten agilizar significativamente nuestra capacidad de respuesta.

- **IVR** (Interactive Voice Response) es un dispositivo de respuesta y derivación de llamadas automatizado.



# Compromiso social

<b>1</b> FIN DE LA POBREZA	<b>3</b> SALUD Y BIENESTAR	<b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD	<b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO	
<b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	<b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	<b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	<b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS



# Empleo



En Emova conformamos equipos de trabajo con personas comprometidas con los valores y los objetivos de nuestra compañía, proactivas e innovadoras, con visión y liderazgo, a las que les gusta trabajar en equipo, motivadas por el crecimiento profesional y con aptitudes para ayudar a los demás a desarrollar sus capacidades.

Las personas que forman parte de Emova son nuestro activo más importante y trabajamos para brindarles herramientas que les permitan alcanzar su máximo potencial. Creemos que el desarrollo, el compromiso y la vocación de servicio de nuestros trabajadores son claves para brindar un servicio de excelencia.

## Diversidad e igualdad de oportunidades

Valoramos las diferencias individuales y reconocemos que la diversidad en nuestros equipos nos enriquece. Buscamos crear ambientes de trabajo inclusivos que den a cada uno de sus integrantes la posibilidad de desarrollar su potencial y contribuir con su talento. Apreciamos el aporte de cada persona y trabajamos para que el mérito y el compromiso sean los principales criterios de evaluación.

La política de diversidad e inclusión de la compañía expresa valores corporativos en materia de respeto, tolerancia y no discriminación. Entendemos la diversidad como una forma de enriquecer nuestro capital humano y de materializar nuestros valores corporativos.

La religión, el origen, la raza, el sexo o la edad en ningún caso forman parte de nuestros criterios de selección de personal.

Esto demanda acciones constantes, por ese motivo todas las personas que ingresan a la empresa reciben durante su proceso de inducción un módulo de sensibilización sobre diversidad e inclusión laboral. Estos contenidos, además, seguirán estando presentes en acciones posteriores de comunicación y capacitación.

Actualmente, al momento de seleccionar postulantes se consideran exclusivamente las competencias, el potencial de desarrollo y la experiencia laboral de las personas. El género es considerado únicamente para promover la inclusión de

mujeres en áreas tradicionalmente masculinas, tales como puestos operativos, técnicos y roles jerárquicos.

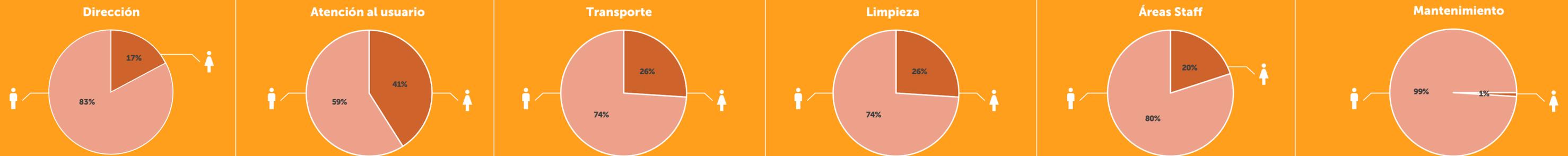
Para impulsar este objetivo, firmamos acuerdos con universidades e instituciones de enseñanza que nos permiten acercar oportunidades laborales a estudiantes mujeres.

En los últimos años se ha incorporado y promovido a posiciones de liderazgo una mayor proporción de mujeres en varias áreas, tales como relaciones laborales, contabilidad, contratos, limpieza, recursos humanos y seguridad y servicios complementarios, entre otros.

*Somos conscientes de las barreras culturales que existen en la industria en la que operamos para el ingreso y desarrollo profesional de las mujeres. Por eso, trabajamos para erradicar gradualmente dichas barreras, especialmente en las áreas técnicas.*

# Diversidad e igualdad de oportunidades

## Distribución del equipo por género



El área de Mantenimiento es la que posee un menor porcentaje de personal femenino en su dotación. Además de las razones históricas, el mercado laboral no cuenta con una oferta suficiente de mujeres técnicas para cubrir las posiciones requeridas. La cantidad de estudiantes técnicas mujeres es considerablemente menor a la de los hombres y es habitual que no acepten ofertas laborales de este tipo. Nuestros equipos trabajan permanentemente para transformar esta situación.

\*Datos a diciembre 2023

# 2023

## Incorporación de mujeres al área de seguridad, área técnica y Grupo GEA.

Desde Emova promovemos la incorporación de mujeres en distintos sectores. Durante el período reportado incorporamos colaboradoras a áreas en las que no había presencia de mujeres, apostando por su desarrollo profesional dentro de la estructura de la jefatura y generando nuevas oportunidades, como encargadas de seguridad, técnicas en sistemas electrónicos, brigadistas del Grupo GEA, operadoras de puesto central de seguridad y centro de monitoreo y auditoras de control interno.

### Programa de prácticas profesionalizantes

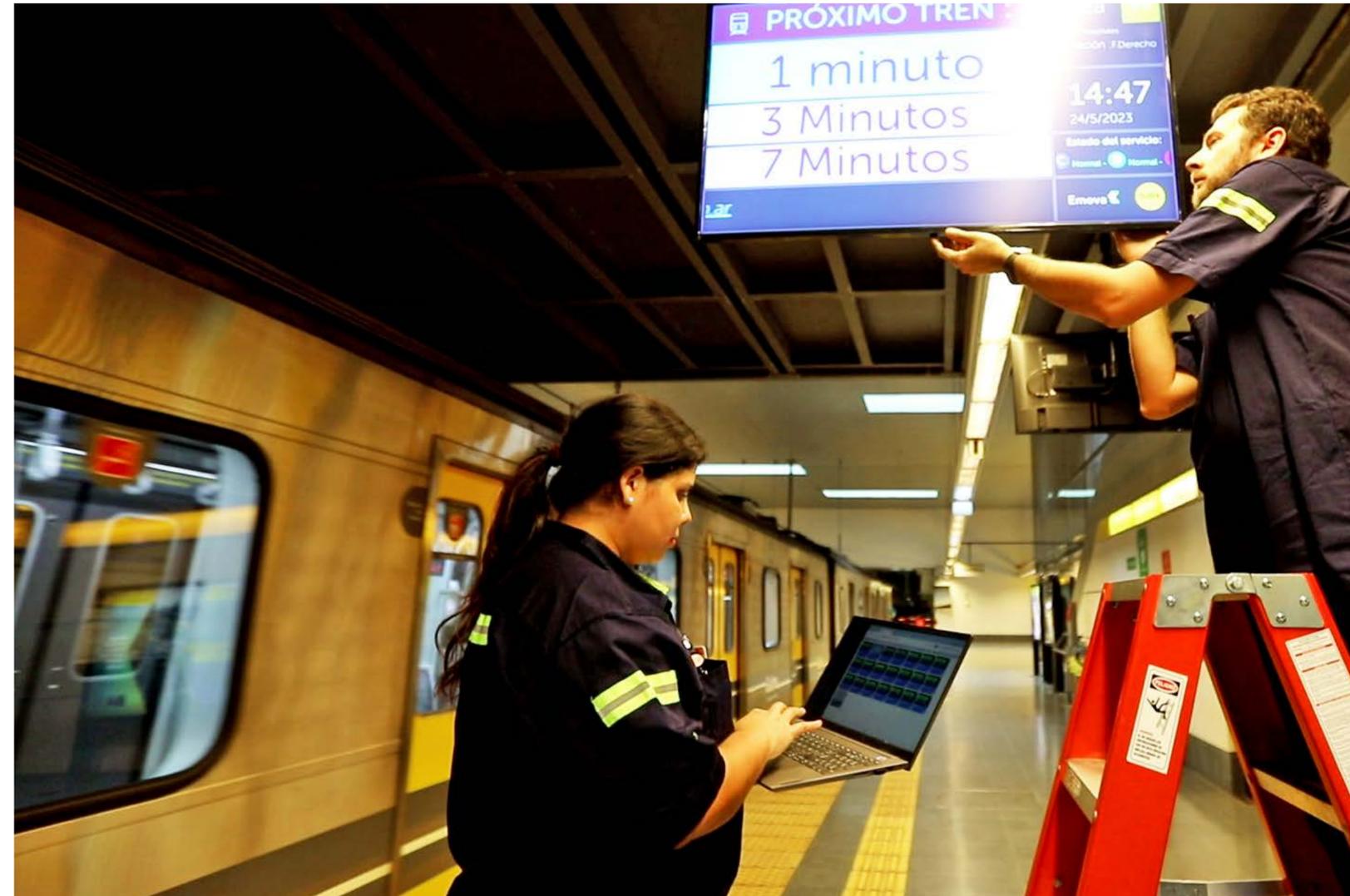
En 2023, 26 estudiantes secundarios realizaron sus prácticas profesionalizantes en la empresa. El grupo estuvo compuesto por 42% de mujeres y 58% de hombres.

En 2024 seguiremos trabajando en esta iniciativa buscando incentivar la participación de mujeres.

Los colegios en que cursan los estudiantes son el Instituto Industrial Luis A. Huergo, Instituto Nuestra Señora de Fátima y Colegio León XIII.

Las áreas en las que desarrollan prácticas laborales son: sistemas auxiliares, subestaciones eléctricas, mantenimiento de material rodante, ingeniería mecánica/electrónica, puesto central de operaciones, sistemas de control de pasajes, vías y señales.

Nuestros equipos participan habitualmente en eventos organizados por el GCBA, la Universidad Torcuato Di Tella, el Panóptico de Género, IBM, entre otros, relacionados con temáticas de género, diversidad e inclusión.



## Beneficios y clima laboral

El programa de Beneficios Emova está orientado a mejorar la calidad de vida del personal y su grupo familiar directo, generando fidelización para lograr un mayor sentido de pertenencia.



Entrega de **kit de nacimiento**



**Descuentos para el personal** en productos seleccionados de primeras marcas



**Vuelta al cole** (entrega de voucher para compras escolares)



Festejo **mes de la niñez**



Entrega de **caja navideña**



Entrega de credencial personal con pase de acceso gratuito a toda la red



## Actividades y programas

### Programa “Palabras Mayores”

Es un programa de acompañamiento y asesoramiento previsional a empleados/as pre jubilables, que busca brindar información en esta etapa de su vida laboral.

### Plataforma de beneficios emovaplus

Esta plataforma contiene los beneficios disponibles para todos nuestros/as empleados/as, incluyendo: descuentos en comercios adheridos, beneficios corporativos, espacio de clasificados y espacio de bienestar.

### Experiencia “Conectaditos”

A través de este programa, los hijos de nuestros empleados pueden conocer y recorrer las distintas áreas de la empresa donde trabajan sus padres, buscando así reforzar el sentido de pertenencia con la organización.

### Equipo de gestión de las personas

Este equipo es responsable de acompañar a cada empleado desde el

momento en que ingresa a la empresa y durante toda su vida laboral, acercando soluciones y alternativas para cada necesidad, brindando colaboración tanto en la canalización de inquietudes relacionadas con la vida laboral como personal e interactuando con los distintos responsables de cada área, a fin de facilitar el equilibrio entre ambos aspectos.

### Programa de reconocimientos al personal

Desarrollamos un programa para reconocer a aquellos colaboradores cuyo desempeño se destaca representando a través de sus acciones nuestra misión, visión y compromisos corporativos. Desde el inicio de nuestra gestión hemos reconocido a más de 160 colaboradores por indicadores como: excelencia en el desempeño cotidiano, propuestas de mejora para hacer más eficientes nuestra operatoria, compromiso con la calidad de atención y la seguridad de nuestros usuarios. De esta manera buscamos consolidar y contagiar los valores de la compañía en el equipo que hace posible nuestra operatoria diaria.

### Programa terminó la secundaria

Sabemos que estudiar de adulto es más complejo por las responsabilidades familiares y laborales que se tienen. Por eso, desde la empresa ofrecemos acompañamiento personalizado a nuestros colaboradores para que puedan concluir sus estudios secundarios y se desarrollen profesionalmente en Emova. Esto lo hacemos a través del Programa Terminá la Secundaria del Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Además, somos integrantes del C.A.T.A (Centro de Asistencia Tecnológica y Asesoramiento). Nuestro rol allí consiste en:

- Promocionar el programa en la empresa a través de comunicaciones internas y realizando charlas informativas.
- Asesorar y brindar soporte administrativo en lo relativo a los requisitos a reunir para concretar la inscripción al Programa.
- Coordinar su asistencia a las plataformas de estudio: SIU guaraní (autogestión) y Campus Virtual.

- Realizar el seguimiento de la trayectoria de los estudiantes conforme a los informes proporcionados por el Ministerio de Educación.

- Asistir con todos los recursos (humanos y tecnológicos) que sean necesarios para facilitar la trayectoria educativa.

### Digitalización de procesos de gestión del capital humano

Contamos con iniciativas como:

- Implementación de recibos digitales, legajos personales digitales actualizables en tiempo real y comunicaciones on line con nuestro personal.
- Sistema de registro de ingreso/egreso biométrico en: Sede Central, Puesto Central de Operaciones (PCO) y Sede Pavón.

### Comunicaciones internas

Mantenemos informados a nuestros colaboradores sobre todas las novedades, beneficios, oportunidades y eventos que la compañía tiene para ofrecer a través de canales digitales como el correo corporativo, WhatsApp, portal

de beneficios, portal de recibos haberes y canales físicos como cartelería en los espacios de trabajo.

### Sistema de entrega de uniformes

Se ha creado un nuevo espacio provisto de más probadores, con una distribución de estanterías eficiente lo que facilita la preparación de los uniformes en zona de pick up para una mejor atención al personal con un ambiente controlado, espacioso, que incluye un sistema de iluminación LED, calefacción y refrigeración de última tecnología. Esto beneficia al personal que allí se desempeña y la preservación de los equipos almacenados.

# Formación y desarrollo

 **+137.400** horas de formación

 **31.434** participaciones

## Formación centrada en la operación

El plan anual de capacitación de Emova tiene por objetivo formar a todo nuestro personal operativo para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones y objetivos. Este esquema se reproduce interna y externamente, ya que alcanza al personal de la empresa y a contratistas.

Algunas de las acciones más importantes a mencionar durante el período reportado, son:

- **Formación de Conductores.**
- **Formación de Guardas.**

## • Formación de Supervisores de Transporte.

## • Nivelación por adecuación de flotas.

## • Jornada de entrenamiento para personal de transporte y servicios complementarios.

## • Mantenimiento general para las distintas flotas.

## • Mantenimiento general de instalaciones y de sistemas para la operación.

## • Seguridad operacional.

## • Habilitaciones en general (soldadores, puente grúa, hidro grúa, torno bajo piso, auto elevador, etc.).

## • Metodología de investigación en accidentes ferroviarios.

## • Diplomatura de gestión en seguridad operacional.

## • Programa de desarrollo integral en gestión

Destinado a jóvenes profesionales con potencial gerencial, que junto a la Universidad Católica Argentina (UCA), busca potenciar la visión de negocio y formar futuros líderes

para cuadros de reemplazo de la alta gerencia y dirección.

## • Primeros auxilios

Comprende reanimación cardiopulmonar y utilización de desfibriladores automáticos en zonas cardioprotectadas. Con el apoyo de la Cruz Roja Argentina brindamos capacitación a todo el personal y acompañamos el proceso de instalación y puesta operativa de los desfibriladores automáticos en las zonas de trabajo cardio protegidas.

## • Sistema de Gestión Integral y Programas Corporativos

Programas de formación para nuestro personal bajo metodologías presencial y/o e-learning. Entre ellos se pueden mencionar: Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de norma IRAM 45001:2018, formación de Auditores Líderes del Sistema de Gestión Integrado, Programa de Integridad, entre otros.

**• Seguridad, higiene y medio ambiente y Seguridad operacional**

Sensibilización anual para todo nuestro personal con capacitación sobre riesgos laborales en ambientes de trabajo, procedimiento seguro en talleres, gestión de residuos peligrosos, manejo defensivo de choferes, seguridad en trabajos con soldadura, sistemas de autoprotección y brigadas de emergencia, simulacros de emergencias y evacuaciones, bajo metodologías presencial y e-learning.

**• Formación para los mandos medios de Emova**

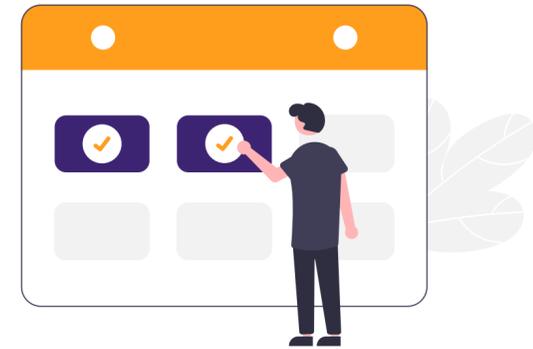
Capacitaciones para acompañar y reforzar la gestión de nuestras jefaturas con el objeto de brindarles mejores herramientas de trabajo, comunicación y manejo de sus distintos equipos: programa "change management" para líderes de la dirección de Operaciones, formación para la supervisión en liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, gestión de las relaciones laborales, marco legal en medicina del trabajo, gestión del tiempo y dirección de proyectos, entre otros.

**• Taller de entrenamiento en comunicaciones operacionales**

En alianza con la Universidad Provincial de Ezeiza -UPE- se elaboró el Manual de Comunicaciones Operacionales de Emova, basado en competencias (aptitudes, habilidades y conocimientos), unificando toda la documentación relacionada con la materia, incorporando nuevos conceptos y definiciones; con el objeto de establecer comunicaciones en base a lo establecido en el marco normativo vigente y afianzar el código compartido bajo estrictos estándares de seguridad.

**• Plataforma E-learning de capacitación "Saber más"**

Esta plataforma es el portal virtual para el aprendizaje en Emova. Ponemos a disposición de nuestro equipo un catálogo de cursos virtuales de formación técnica y de habilidades de gestión y atención al usuario. Es un recurso que permite mayor alcance en menor tiempo, además de promover la autogestión de la capacitación.



### Programa de becas

Se orienta a la formación de los jóvenes profesionales que, siendo parte de nuestro equipo, muestran vocación y potencial para cubrir a futuro puestos clave. En ese marco, los apoyamos en su formación académica superior, posgrados, MBA y especializaciones por medio del financiamiento de becas.

### Convenio con universidades

Nos aliamos con 10 universidades a los fines de ofrecer beneficios, oportunidades de desarrollo profesional y acompañar el desarrollo educativo de nuestros colaboradores y sus familiares directos.

### Capacitación en modelo de atención Emova

Ofrecemos capacitación y entrenamiento práctico in situ, con foco en las mejores prácticas de atención al usuario. Este modelo está orientado prioritariamente al personal de atención al usuario, no obstante, incluimos a personal de otras áreas con el objetivo de fortalecer las habilidades y competencias para ser participantes proactivos en la experiencia de viaje. De este modo, afianzamos el Modelo de Atención Emova que se basa en el enlace de los canales de información y comunicación, el respeto y la tolerancia, la atención de eventualidades y el trabajo en equipo.



# Salud y seguridad

## Programa de bienestar

Integrado por acciones y comunicaciones orientadas a difundir las mejores prácticas relacionadas con la salud física y mental. Contamos con un gabinete psicológico para consultas y tratamientos para nuestros empleados. Además, incluimos en nuestro equipo de salud a una licenciada en nutrición con el fin de brindar tratamientos integrales. Como todos los años, llevamos a cabo la campaña de vacunación antigripal voluntaria.

## Seguridad operacional

La seguridad operacional es un valor esencial para Emova. Nos comprometemos con el desarrollo, la implementación y mejora continua y proactiva de los procesos necesarios para garantizar la seguridad de todas las personas que circulan por las instalaciones de la Red, desde usuarios hasta empleados de la compañía, buscando reducir al mínimo los riesgos inherentes a la operación

cotidiana.

Los colaboradores de Emova en todos los niveles jerárquicos, comenzando por la dirección, mantienen una actitud positiva y un alto compromiso hacia la seguridad y reconocen su importancia y prioridad. Partiendo de esta premisa buscamos promover la cultura y la conciencia de la seguridad orientada tanto al escenario interno como a la comunidad en general.

Cada integrante de Emova asume la responsabilidad de reportar eventos y condiciones inseguras por los cuales se toman acciones correspondientes de acuerdo a su gravedad.



**Gestión de indicadores en seguridad**

Analizamos y damos seguimiento continuo a indicadores de gestión que nos permiten medir y conocer tanto conductas y eventos que afectan a la seguridad operacional, como el funcionamiento y desempeño de los procesos.

La gestión a través de estos indicadores permite:

- Anticipar la ocurrencia de eventos de seguridad operacional a través del control de tendencias de eventos puntuales o generales.
- Concientizar a toda la compañía, en especial a las áreas operativas, sobre la importancia de trabajar manco-

munadamente para lograr disminuir la ocurrencia de este tipo de eventos a través de acciones concretas y específicas con objetivos medibles.

- Establecer criterios de alarma a través de valores prestablecidos que permitan identificar las ocasiones en las que los eventos deban ser atendidos y estudiados para trabajar en la implementación de medidas que permitan disminuir dichos valores a niveles aceptables.
- Evaluar la efectividad de las medidas de acciones tomadas en casos puntuales en el marco del análisis de nuevos indicadores creados para tal fin.

**Capacitación a colaboradores**

Todo el personal recibe una inducción a los criterios de Seguridad Higiene y Medio Ambiente (SHyMA), en donde se los introduce a los riesgos generales inherentes a la actividad de la compañía. Al ingresar el colaborador en su sector de trabajo recibe una nueva capacitación denominada "Entrenamiento en el Puesto", en donde se le detallan las implicancias propias de las tareas que desarrollará. Este entrenamiento se le brinda a todo el personal que asciende o cambia de puesto de trabajo.

También contemplamos capacitaciones anuales obligatorias para todo el personal, a fin de garantizar la actualización de los conceptos generales de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente.

Por último, dentro este plan se encuentran contempladas jornadas de capacitación específicas en los diferentes sectores trabajo. Algunos de los temas trabajados son: la Ley 5.920 - Sistemas de Autoprotección, procedimiento de corte y reposición, entrenamiento y evaluación en colocación de PAT (puesta a tierra), manejo de autoelevador, izaje y amarre de cargas, soldaduras, entre otros.



### Contratistas

Capacitamos a los proveedores que precisen ingresar a las instalaciones, con una propuesta teórico-práctica que culmina con una evaluación para validar la asimilación de los contenidos. A los contratistas que deben trabajar en zonas de vías se les brinda entrenamiento en colocación de PAT.

Además, una vez que cada contratista comienza sus actividades, desde el área de SHyMA se realizan inspecciones aleatorias durante las jornadas de trabajo nocturnas, a fin de evaluar las condiciones y el cumplimiento de la normativa.

### Procesos formalizados

Dentro de los diferentes sectores de trabajo existen instructivos específicos con el fin de tener normados los pasos o etapas de las diferentes actividades. Se establecen las medidas de prevención

contra accidentes para prever el tipo de EPP (Elementos de Protección Personal) que debe ser utilizado para la realización de las actividades.

Todos nuestros colaboradores cuentan con acceso libre a través de una plataforma interna a cada instructivo de trabajo y a la Política de calidad y medio ambiente de la compañía.

### Reglamento y normas operativas

Dado el rol central de la seguridad operacional, contamos con reglamentos que tienen por objeto establecer las estrategias, normas y condiciones necesarias para que las actividades relacionadas con la operación de la Red de Subterráneos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como la circulación por la misma, se efectúen de manera segura y eficaz. Su cumplimiento es de carácter obligatorio para todos los empleados de la empresa.

### Investigación de eventos relacionados a la seguridad

La investigación de este tipo de eventos permite comprenderlos y elaborar conclusiones que conlleven a la toma de acciones destinadas a corregir la fuente del problema y las consecuencias aparejadas tras el evento, así como desarrollar políticas y protocolos para evitar su reiteración.

Una vez que se toma conocimiento de un evento que afecta a la seguridad operacional, comienza la investigación a través de la recolección de información del evento in situ, la colaboración de las áreas involucradas y el análisis de los registros de diversos sistemas tecnológicos disponibles. Culminada la investigación, se confecciona un informe o peritaje que es distribuido tanto a las áreas que participaron de la investigación como a las que deben implementar las acciones y reco-

mendaciones descriptas para su rol en la Gerencia de Seguridad Operacional.

A partir de allí se lleva a cabo un seguimiento de su implementación y se evalúa su efectividad.



### Inspecciones y auditorías de seguridad operacional

Periódicamente se realizan inspecciones y auditorías en las estaciones de la Red de Subte con el fin de detectar anomalías e irregularidades en sus condiciones que puedan afectar a la seguridad operacional. En caso de ser detectadas, son informadas a las áreas correspondientes para su corrección y normalización.

De la misma manera, se implementan inspecciones para conocer el estado de elementos puntuales en las formaciones.

**381**

### Inspecciones de Seguridad Operacional

### Gestión de riesgos operacionales

El proceso de gestión de riesgos operacionales tiene como fin mantener un nivel adecuado de seguridad. Para ello, se relevan posibles amenazas, sean acciones, inacciones, objetos o condiciones.

Los peligros y sus potenciales riesgos se identifican, mayoritariamente, a través de la siguiente información:

- Análisis de indicadores de Seguridad Operacional.
- Inspecciones y Auditorías.
- Análisis de casos y eventos.
- Detección de casos y eventos por parte de instructores del Centro de Formación y Habilitación Operativa.
- Eventos de la guardia de emergencias.

- Resultado de la confección del proceso de gestión de riesgos.
- Quejas y reclamos de los usuarios a través de centros de atención, redes sociales o medios de comunicación.
- Notificaciones del personal de la empresa

### Cursos y seminarios de seguridad operacional

La compañía brinda cursos y seminarios destinados a concientizar sobre la importancia de atender a los conceptos y las obligaciones legales relativas a la seguridad operacional.

Estos espacios son pensados desde una perspectiva pedagógica y práctica, están en constante desarrollo y se enriquecen de las consultas e inquietudes que han planteado los colaboradores a lo largo de estos 2 primeros años de gestión.

**2.211**

colaboradores capacitados en materia de Seguridad Operacional





### **Centro de formación y habilitación operativa**

Se encarga de la **formación técnica del personal operativo de la compañía**. Los contenidos de cada curso abarcan temas técnicos, resolución de averías, comunicaciones, entre otros, dándole al personal las herramientas necesarias para desarrollar sus funciones y solucionar eventualidades en el marco de la seguridad operativa.

Asimismo, brinda instrucciones y cursos diversos que surgen de necesidades puntuales o de incumplimiento de las normas

Los instructores hacen un seguimiento del personal en línea, como así también de distintas problemáticas que se presentan día a día, brindando respuestas al personal y ayudando a mejorar su rendimiento. También tienen la responsabilidad de colaborar en el análisis preventivo de potenciales fallas durante la operación para así aportar soluciones eficientes y eficaces.

Además, el Centro comunica al personal las nuevas normas operativas o modificaciones de las existentes, realizando la entrega de la correspondiente documentación y capacitación.

### **Habilitación del personal**

El Centro también otorga las habilitaciones correspondientes al personal operativo de la compañía. Ningún colaborador abocado al servicio está en condiciones de llevar a cabo sus funciones si no cuenta con la correspondiente habilitación.

**789**

Cantidad personal capacitado (cursos anuales CFO)

**1213**

Cantidad personal capacitado (cursos anuales CFO)

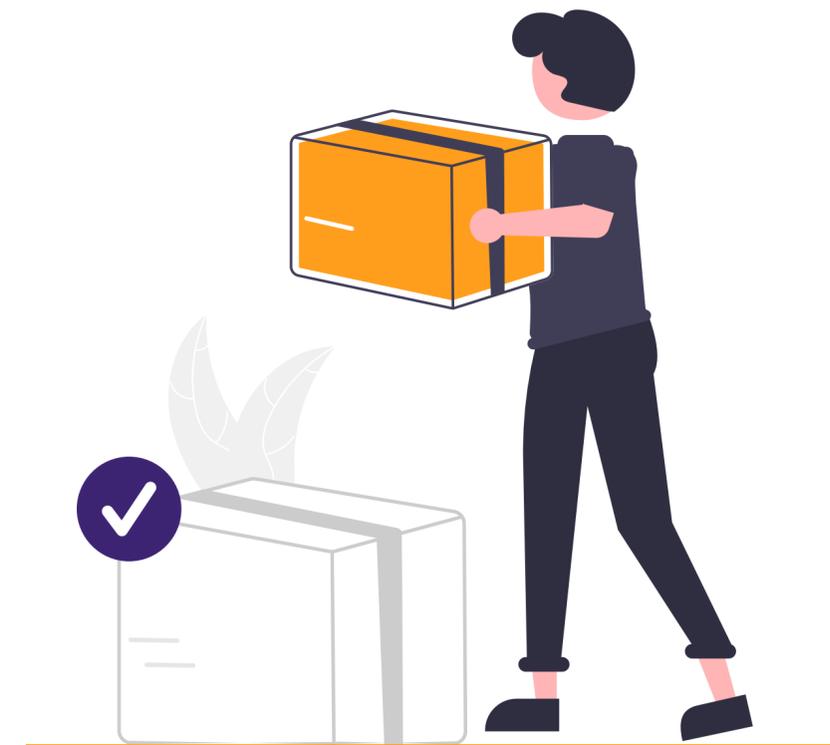
# Cadena de valor

La compañía evalúa a todos los proveedores que forman parte de su cadena de valor teniendo en cuenta si cuentan o no con la certificación en las Normas ISO 9001 y 14001. En el caso de que un proveedor esté certificado se le solicita la documentación correspondiente. En caso de que no esté, se realiza una evaluación de criterios mínimos *in situ*.

**637** proveedores activos

**6 categorías principales:**

- |                        |                    |           |
|------------------------|--------------------|-----------|
| Procesos de reparación | Productos estándar | Servicios |
| Comercio exterior      | Fabricación        | Obras     |



## Logística

Desde el área de logística se brinda soporte a la cadena de valor, trabajando en la implementación de la ISO 14001 de Gestión Ambiental en la Línea H, respecto de los insumos que deben cumplir con dicha norma.

Se definen los requerimientos ambientales para la compra de productos y servicios, y se comunican a los proveedores a través de un catálogo detallado que define el tipo de control sobre los proveedores. En este proceso se identifica el insumo o producto, se lo describe y se detallan las especificaciones técnicas que debe cumplir, haciendo hincapié en

lo indicado en la Norma. Esto también fortalece los procesos internos de la empresa al proporcionar una guía clara para los proveedores y el cumplimiento de sus responsabilidades ambientales.

Por otro lado, todos los productos químicos adquiridos cumplen con los lineamientos del Sistema Globalmente Armonizado (SGA) y cuentan con la aprobación de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) para productos domissanitarios. En consonancia con esto, se evita el fraccionamiento de estos insumos, abasteciendo en envases que responden a las necesidades mínimas de los usuarios, esto se realiza para evitar cualquier in-

conveniente que pueda afectar el medio ambiente y su contaminación.

Desde el centro logístico de Emova se contribuye al cuidado del ambiente con las siguientes acciones:

- Reutilización de pallets y embalajes.
- Separación y entrega a recicladores del papel, el cartón y las maderas.
- Correcto almacenamiento de los insumos en lugares adecuados y específicos, principalmente para evitar derrames, contaminación y usos indebidos.
- Proceso de recambio de autoelevado-

res a elevadores eléctricos a batería para disminuir la huella de carbono.

- Etiquetado de todo lo que ingresa generando eficiencia en su estibamiento y ubicación.
- Planificación efectiva de la logística de distribución para la disminución del uso del transporte, aumentando la eficiencia y reduciendo la huella de carbono.
- Envío bimestral a SHyMA de reporte de consumo de aceites, lubricante, pilas, baterías y luminarias led, para su monitoreo y control.



# Sustentabilidad y responsabilidad social

Somos conscientes de que formamos parte integral de la comunidad en la que se desarrolla nuestra actividad. Buscamos articular los intereses de la compañía con los de las comunidades locales, impulsando la generación de valor económico, social y ambiental.

Por eso, a partir de 2023 elaboramos una nueva estrategia de sustentabilidad y responsabilidad social a través de la cual mantenemos un diálogo fluido con nuestros grupos de interés internos y externos a través de propuestas con foco en aspectos ambientales, educativos y de inclusión.

## Medioambiente

El Subte es el medio de transporte sustentable por excelencia para las grandes ciudades, y por eso implementamos iniciativas que promueven la eficiencia energética, la reducción de emisiones y la adecuada gestión de residuos. Además, establecemos alianzas estratégicas con organizaciones sociales comprometidas con el cuidado del ambiente.

### Fundación Chacras de Buenos Aires

Es una organización sin fines de lucro que trabaja desde el año 2001 por la sustentabilidad. Su labor hace foco en el cuidado de la tierra y el desarrollo humano integral, a través de iniciativas que, además de generar impacto positivo a nivel ambiental en las comuni-

dades, abordan la inclusión de personas con discapacidad.

### Nuestro aporte:

Donamos piezas de cartelería que se encuentran fuera de circulación y Eco-Ladrillos, insumos que son utilizados como materia prima para la realización de construcciones con fines sociales.

### Centro Basura Cero

Es una Asociación Civil sin fines de lucro que tiene como misión la recuperación y reciclado de artículos eléctricos, electrónicos (RAEES) y productos que se encuentran en desuso. Además, capacitan y ofrecen empleo a personas en situación de vulnerabilidad social, quienes recuperan los productos cedidos por las empresas y los reparan para luego donarlos.

### Nuestro aporte:

Entregamos más de 500 insumos tecnológicos que, luego de un proceso de reciclaje, fueron donados a instituciones sociales y educativas.

### Fundación Garrahan

Es una entidad sin fines de lucro que apoya al Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan P. Garrahan, referente en la atención médica pediátrica en Argentina y Latinoamérica. Su labor se centra en la promoción de la salud, la investigación científica y la capacitación continua del personal médico y de enfermería. Además, colabora en la mejora de la infraestructura hospitalaria y en la adquisición de equipamiento de última generación para brindar una atención de calidad a todos los niños y adolescentes de todo el país.

### Nuestro aporte:

Desde el comienzo de nuestras actividades en diciembre de 2021, en Emova apoyamos el trabajo del Programa de Reciclaje y Medio Ambiente. Nuestro equipo ha participado activamente en jornadas de voluntariado y en estos años hemos donado aproximadamente 10.000 kg de materiales reciclables. Esta es una valiosa iniciativa solidaria, ecológica y educativa que contribuye a la preservación del ambiente y al bienestar de los jóvenes que forman parte de los programas de la Fundación y del hospital.



## Educación

Sabemos que es fundamental para la construcción de ciudades más integradas y sustentables. Por eso, trabajamos en las siguientes iniciativas:

### Fundación Cimientos

Es una organización de la sociedad civil que promueve la equidad educativa mediante programas que favorecen la permanencia y el egreso efectivo de la escuela secundaria y la inserción laboral de jóvenes que viven en contextos vulnerables.

### Nuestro aporte:

Apoyamos el programa Futuro Egresados que acompaña a jóvenes de entre 12 y 18 años para que puedan terminar la escuela secundaria.

Cada uno de los jóvenes recibe una beca económica mensual y una tutoría personalizada.

Desde el inicio de la concesión, Emova becó a 24 estudiantes secundarios que fueron apadrinados por sus colaboradores.

### Programa de Puertas Abiertas

Impulsamos el programa de Puertas Abiertas de Emova, una propuesta pedagógica a través de la cual invitamos a nuestros públicos de interés a conocer las instalaciones de la única Red de Subte de la Argentina.

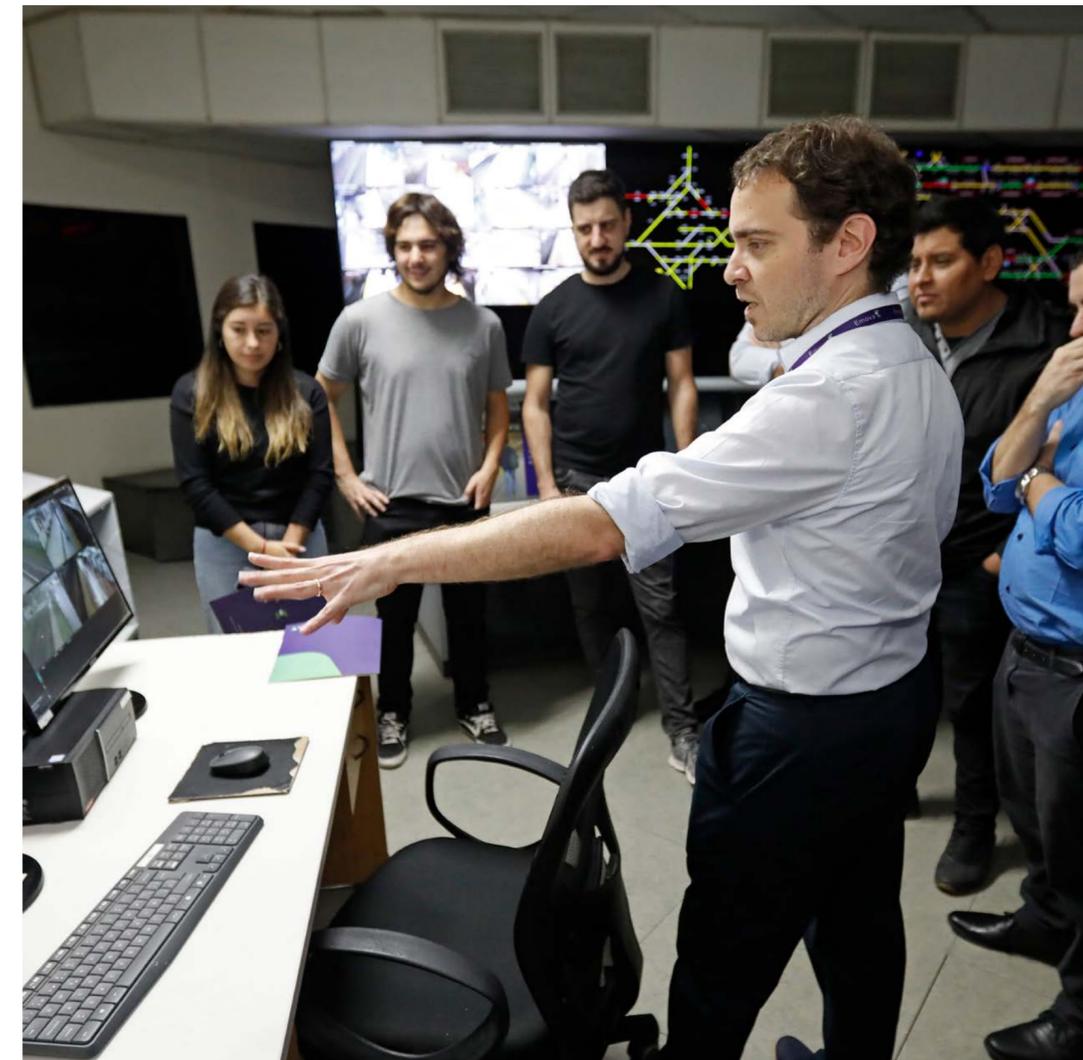
Articulamos con carreras de grado y posgrado vinculadas al mundo ferroviario para aportar a la formación de los futuros profesionales del rubro.

También trabajamos con organizaciones de la sociedad civil especializadas en la inclusión de personas con discapacidad para aportar al fortalecimiento de su autonomía.

Por último, coordinamos recorridos para niños y jóvenes a quienes instruimos sobre cómo utilizar el servicio teniendo en cuenta las normas de seguridad y convivencia.

Desde el lanzamiento del programa en 2023:

- Participaron 105 niños, niñas y jóvenes.
- Coordinamos visitas técnicas con 3 universidades.



## Inclusión

Estamos decididos a hacer del Subte un medio de transporte accesible e inclusivo. Por eso, llevamos adelante las siguientes iniciativas que buscan fortalecer el acceso al Subte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

### Asociación de Ayuda al Ciego (ASAC)

Es una asociación que lleva más de 60 años implementando programas diseñados para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad visual.

#### Nuestro aporte:

Ante la detección de situaciones en las que personas ciegas o con discapacidad visual experimentaron dificultades

para acceder de forma eficiente al servicio de Subte, constituimos una alianza con ASAC, a los fines de avanzar en un plan integral para brindar un servicio más accesible.

La alianza contempló:

- Adaptación de la web de Emova a un formato accesible para personas con discapacidad visual.
- Elaboración de un instructivo operativo para el personal en estaciones a los fines de mejorar la asistencia en los casos en los que es solicitada o resulta necesaria.
- Campañas de sensibilización e infor-

mación para todos nuestros usuarios.

- Asesoramiento y asistencia para la gestión de pases para personas con discapacidad visual.

- Difusión de audio en todas las estaciones de la red para concientizar a los usuarios:

*“Por favor, recordá mantener despejado el piso con relieve que facilita la autonomía de personas con discapacidad visual. Muchas gracias.”*

### Personas en situación de calle

Uno de los desafíos significativos que

afecta a la Ciudad de Buenos Aires es la creciente cantidad de personas en situación de calle que busca refugio, en otros lugares, en las instalaciones del Subte. Reconocemos la necesidad urgente de abordar esta problemática de manera estratégica y desde una multiplicidad de aristas. Para hacerlo de manera efectiva, hemos consultado a autoridades locales y organizaciones de la sociedad civil dedicadas a esta problemática en nuestra ciudad.

#### Nuestro aporte:

El 2023 marcó el inicio de nuestra colaboración con las autoridades del Programa Buenos Aires Presente (BAP) del Gobierno

de la Ciudad de Buenos Aires.

### Bocalán Argentina

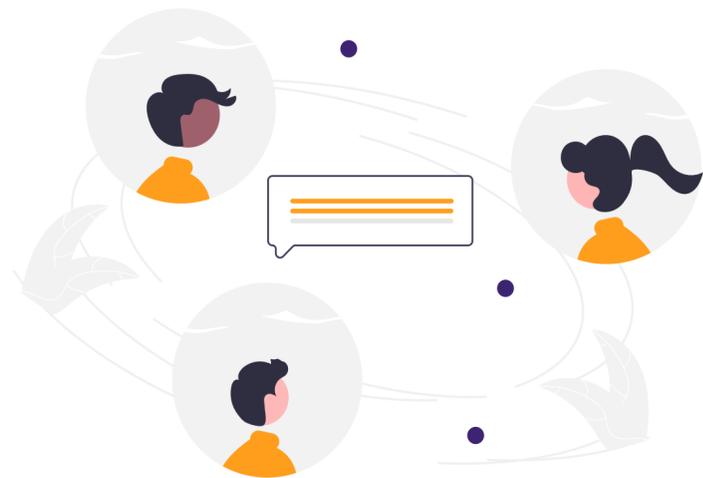
Es una asociación civil sin fines de lucro, destinada a fomentar la inclusión y la autonomía de las personas con discapacidad mediante el entrenamiento y entrega de perros de asistencia, y el desarrollo de intervenciones asistidas con animales.

#### Nuestro aporte:

Renovamos nuestro compromiso con esta iniciativa, que desde 2015 entrena perros en las instalaciones del Subte, con el objetivo de mejorar la autonomía de personas con autismo y discapacidades motrices.



# Relaciones Institucionales



Desde el comienzo de nuestras operaciones nos comprometimos activamente a establecer relaciones institucionales sólidas y a fortalecer nuestra presencia en las comunidades en las que estamos presentes. Por eso, colaboramos estrechamente con las autoridades locales y diversas organizaciones de la sociedad civil para abordar los desafíos sociales y

ambientales. Además, participamos activamente en espacios de diálogo y colaboración con otros actores clave, incluyendo empresas del sector privado, instituciones educativas y organizaciones sin fines de lucro, con el fin de promover prácticas sustentables y contribuir al desarrollo integral y sostenible.

### Aniversario de Emova y 110 años del Subte

El 1° de diciembre de 2023 se conmemoraron los 110 años del Subte de Buenos Aires y Emova cumplió su segundo aniversario. Identificamos esta fecha como una oportunidad para fortalecer el vínculo entre la compañía y los usuarios de la Red. Elaboramos una campaña de comunicación a través de múltiples plataformas con el objetivo de integrar el pasado y el futuro del Subte.

En ese marco presentamos una muestra fotográfica inédita llamada "Vivir el Subte: 110 años en imágenes" que recorrió los momentos más importantes de la historia de la Red hasta la actualidad. Para su desarrollo contamos con el expertise de dos curadoras y una

historiadora especializada ofreció una visita guiada a los usuarios y periodistas que visitaron la instalación.

Además, renovamos nuestra página web, elaboramos y difundimos un video institucional, un podcast disponible en Spotify y un mapa turístico con información de más de 70 puntos emblemáticos cercanos a las estaciones del Subte.

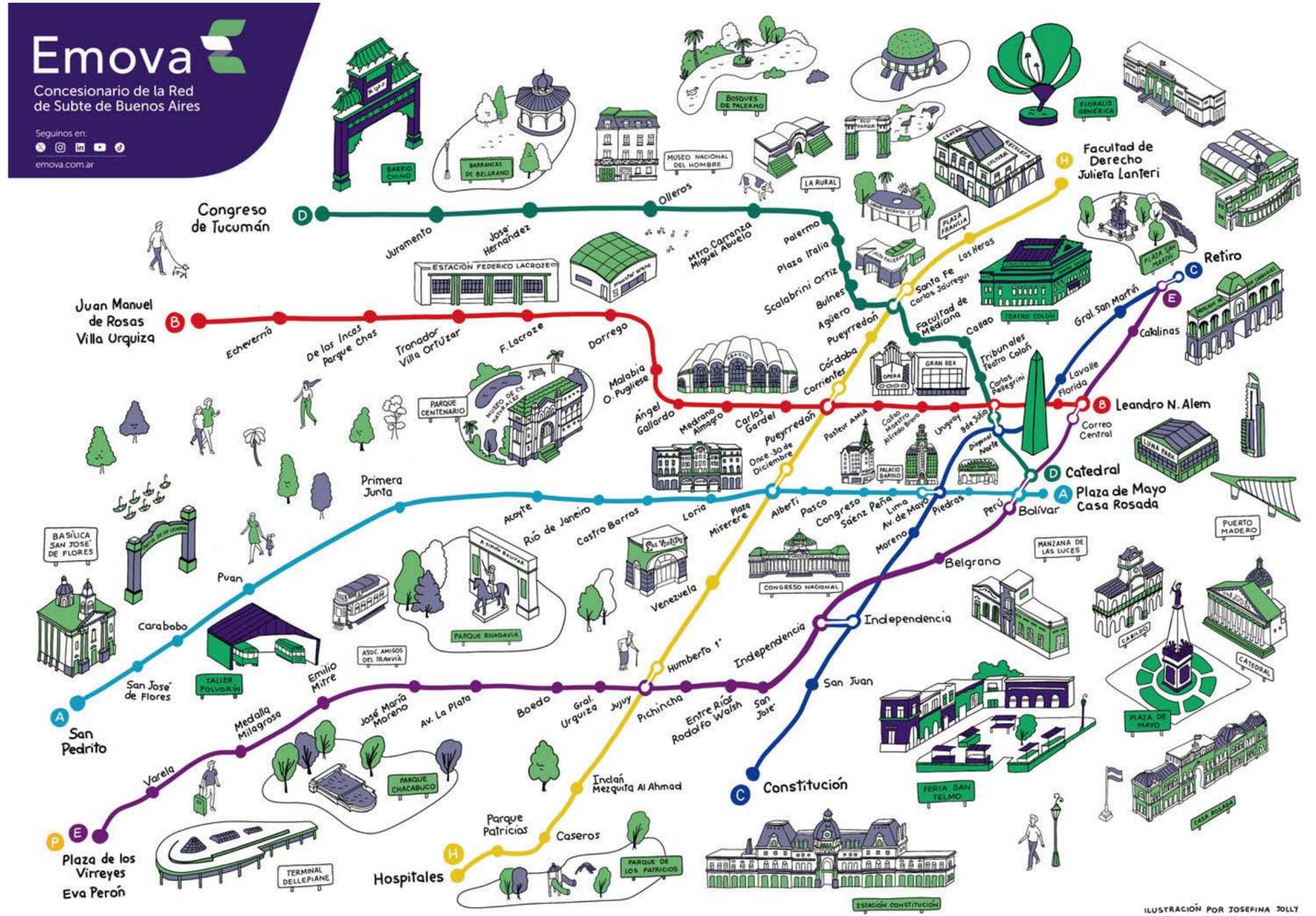


ILUSTRACIÓN POR JOSEFINA TOLLY

## Paseo histórico

El 1° de diciembre por la noche participamos de la organización del tradicional paseo histórico, evento en el que los usuarios de Subte tienen la oportunidad de viajar en los clásicos coches de madera La Brugeoise, que circularon por la Línea A durante 100 años entre 1913 y 2013.

Al finalizar el horario de servicio, se realizaron tres recorridos entre las estaciones Perú y Acoyte, y en simultáneo, una guía narró la historia del subte.

Los usuarios fueron seleccionados a través de un sorteo realizado en redes sociales donde, además, se los convocó a llevar un elemento de época.

Para maximizar el impacto de la acción con nuestros públicos de interés y crear

una atmósfera que remita al año 1913, se contrató un artista con bandoneón, una performance de bailarines de tango y actores con vestimenta de época que interactuaron con quienes esperaban su turno para hacer el recorrido.

Las promotoras de Emova entregaron de regalo a los más de 300 usuarios participantes una bolsa formato "tote bag" de lienzo y un mapa ilustrado con sello alusivo la fecha.

Los usuarios conservaron el boleto de ingreso de recuerdo y fotografías junto a los actores, tomadas por cámaras polaroid.



## Fortalecimiento de la reputación institucional mediante la presencia de marca en espacios estratégicos

Entendemos la importancia de mantener un entorno seguro, cómodo y accesible para todos nuestros usuarios. Es por eso que trabajamos continuamente en la actualización de nuestra señalética, con el objetivo de mejorar la experiencia de viaje y promover un entorno más inclusivo en nuestras estaciones.

Algunas de nuestras iniciativas:

- Implementación de un diseño de seña-

lización que facilita la identificación de áreas de trabajo del personal y mejora la circulación de visitantes en las instalaciones, promoviendo una experiencia más fluida y satisfactoria para los usuarios.

- Desarrollo de una nueva propuesta de cartelería para las puertas de emergencia, con el objetivo de reducir el mal uso por parte de los usuarios y cumplir con las normativas de seguridad en las diferentes estaciones.

- Rediseño integral de la cartelería de los ascensores, incluyendo modificaciones en la gráfica de uso prioritario y la adición de cartelería de capacidad con un diseño más legible y visible en el exterior, contri-

buyendo así a mejorar la accesibilidad y la convivencia en las estaciones.

- Colocación de mensajes en los trenes de las Líneas B, H y D para promover el uso de auriculares durante la reproducción musical, facilitando la audición de las señales sonoras, fomentando un ambiente más tranquilo, respetuoso y seguro para todos los pasajeros.

- Desarrollo de dos mapas alusivos: un mapa ilustrado con sitios emblemáticos de la Ciudad y un mapa turístico digital con más de 60 puntos de interés. Estas herramientas son útiles para los usuarios y visitantes, ya que fomentan la movilidad en el Subte para conocer los

distintos lugares de la Ciudad.

Seguimos trabajando en la mejora de la accesibilidad y la claridad de la información proporcionada a nuestros usuarios, a los fines de tener una Red cada vez más receptiva, en la que se sientan bienvenidos, cómodos y seguros.



## Más inclusión

Mejora en la accesibilidad



## Actividades

### Semana de la movilidad sustentable

Durante la Semana de la Movilidad Sustentable, celebrada del 16 al 22 de septiembre de 2023, llevamos a cabo una serie de iniciativas con el propósito de promover la conciencia ambiental entre nuestros usuarios y destacar las acciones de la empresa en este ámbito. Nuestro objetivo fue resaltar los aspectos que hacen del Subte el medio de transporte más sustentable para las grandes ciudades. En este contexto, realizamos las siguientes actividades:

**1.** Consultamos a usuarios en estaciones sobre su conocimiento acerca del concepto de movilidad sustentable y

generamos una estrategia de comunicación en redes sociales sobre la temática.

**2.** Compartimos una jornada junto a periodistas y referentes de sustentabilidad para amplificar el conocimiento sobre dicha temática.

**3.** Publicamos un Brochure en el que se presentan las acciones enmarcadas en la estrategia de sustentabilidad y responsabilidad social de la compañía.

**4.** Elaboramos y difundimos una pieza audiovisual buscando la sensibilización e información sobre los beneficios ambientales de utilizar el Subte para transportarse por la ciudad.

### Encuentros con otras empresas de transporte público

Participamos de la 28° reunión de Comités técnicos de Alamys en el marco de la Cumbre Mundial de Transporte Público, celebrada en la Ciudad de Barcelona, España.

En esta oportunidad se mantuvieron reuniones con líderes de Sustentabilidad y Responsabilidad social de las redes de metro y transporte público de Madrid y Barcelona, a los fines de conocer sus experiencias en la materia y relevar buenas prácticas factibles de ser replicadas a nivel local.

También se estableció diálogo e intercambio de experiencias con referentes

del Metro de San Pablo, Brasil, a los fines de pensar soluciones comunes a problemáticas compartidas.

### Networking IARSE

Participamos de espacios de networking convocados por la Comunidad IARSE, compartiendo con expertos en el tema para conocer diferentes casos de éxito, en los ejes ambientales, sociales y de estrategias para el Desarrollo Sostenible.

### La Mirada en el Territorio

Participamos junto a más de 300 referentes de fundaciones, empresas y gobiernos de la XXI Jornada Anual del Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE) bajo el lema "La Mirada en el Territorio". Este encuentro multiactoral ofreció una plataforma para reflexionar sobre nuestro

papel como sector privado en el desarrollo territorial y explorar iniciativas inspiradoras que promueven el aprendizaje y la eficacia en esta tarea.

### Agenda de Sustentabilidad

También fuimos invitados al "Encuentro Post #19N - Panorama de la Agenda de Sustentabilidad", conversación convocada por el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) para conocer y pensar junto a otros representantes corporativos el panorama de la agenda de sustentabilidad del próximo año, con especial foco en la agenda legislativa.

Nuestro compromiso con la sustentabilidad





# Compromiso ambiental

 <b>3</b> SALUD Y BIENESTAR	 <b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	 <b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
 <b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	 <b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA	 <b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



# Cuidado del ambiente

## Nuestro Compromiso

El cuidado, la preservación del ambiente y la experiencia de viaje del usuario desde que ingresa a las instalaciones y hasta que finaliza el viaje, tienen carácter primordial en el alcance de estos objetivos.

Los objetivos ambientales planteados en nuestra Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, se establecen en concordancia con la política ambiental, considerando los requisitos legales y normativos, los aspectos ambientales significativos y la disponibilidad tecnológica, operacional y de negocio, así como la opinión de los usuarios y de las partes interesadas en

general. Para el logro de los objetivos ambientales, establecemos un Plan de Gestión Ambiental, donde se determinan acciones para lograr su cumplimiento, articulando el compromiso y la participación de los distintos sectores de la empresa.

El cumplimiento de los objetivos es medido y revisado periódicamente de modo de evaluar el estado de ejecución.

## Contribución ambiental

Reducir el impacto del transporte sobre el planeta es una de las prioridades más urgentes a nivel mundial. En Emova hacemos propio este objetivo y trabaja-

mos en el perfeccionamiento constante de nuestra operatoria.

Las ciudades son áreas clave para combatir el cambio climático porque generan tres cuartas partes de las emisiones de carbono. Actualmente el 54% de la población mundial vive en las ciudades; en América Latina ese porcentaje es mayor al 80% y en Argentina supera el 90%, con lo cual este fenómeno es aún más grave.

El sector del transporte sigue basándose mayoritariamente en los combustibles fósiles (más del 99% en Argentina) y, dado que se espera que se triplique el parque automovilístico mundial para el año 2050,

las emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del transporte urbano podrían aumentar un 60%.

Desde que los países se comprometieron a luchar contra el cambio climático, las emisiones de gases de efecto invernadero crecieron más que nunca. El transporte es el sector cuyas emisiones crecen en mayor medida, y el segundo en volumen, con el 23% del CO<sub>2</sub> que provoca el calentamiento global, cifra que podría superar el 30 % en la próxima década si no se actúa de manera efectiva.

Las personas que utilizan el transporte público generan una huella de carbono

4 veces menor que las que utiliza un automóvil particular. Es por eso que las ciudades con un alto porcentaje de transporte público tienen un nivel de emisiones menor que aquellas en las que se utilizan mayoritariamente vehículos particulares.



Política de Calidad y Medio Ambiente



Fuente:

<sup>1</sup> [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/poblacion\\_urbana\\_dnp.pptx\\_.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/poblacion_urbana_dnp.pptx_.pdf)

<sup>2</sup> <https://www.argentina.gob.ar/transporte/transporte-sostenible/impacto-ambiental-del-transporte>

## Certificación ISO14001 en la Línea H

Al comenzar la concesión realizamos la Auditoría de Recertificación de la norma ISO 14001:2015 obtenida en 2017, a fin de ratificar nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente. Se trata de un reconocimiento a la labor diaria y al trabajo realizado para mantener el sistema de gestión ambiental vigente.

Durante los años 2022 y 2023 cumplimos con las auditorías de mantenimiento correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental en conformidad con los requisitos establecidos por la Norma ISO 14001:2015, donde se destacó como fortaleza nuestro compromiso demostrado en la implementación de mejoras en la eficiencia energética y el desempeño

ambiental, basadas en los indicadores definidos y nuestro sistema de planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades en todos los pasos de la prestación del servicio. Esto nos permite asegurar que nuestro sistema de gestión ambiental pueda alcanzar los resultados previstos en nuestro Plan de Gestión.

### Proceso de Auditoría de la certificación ISO 14001

La Auditoría de Seguimiento consiste en efectuar el seguimiento del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, según se establece en el Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.

Los criterios de auditoría utilizados como referencia son los establecidos en la

norma mencionada y la información documentada de origen interno y externo del sistema de gestión de la organización.

Las auditorías se estructuran sobre la base de la evaluación de los procesos, haciendo foco siempre sobre el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.



## Objetivos de desempeño ambiental

En base a nuestra política ambiental y en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definimos los siguientes objetivos de desempeño ambiental.

### • Cuidado de los recursos naturales

Minimizar la contaminación de los recursos hídricos.



**Meta: Reciclar el equivalente al 100% del aceite consumido en formaciones.**

*Indicador de seguimiento: Residuos de aceites (Y8) enviados a recuperación / Aceites lubricantes consumidos en formaciones.*

### • Gestión y consumo responsable

Minimizar los efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente, de los productos químicos y otros residuos.



**Meta: Reciclar el equivalente al 100% de las pilas y baterías compradas.**

*Indicador de seguimiento: Tratamiento de residuos de pilas (Y23/Y29/Y35) y tratamiento de residuos de plomo (baterías plomo/ácido) / Cantidad de pilas y baterías compradas.*

### • Control y seguimiento

Realizar las inspecciones planificadas en estaciones, en material rodante y en instalaciones fijas, y evaluar sus resultados.



**Meta: Lograr que las inspecciones realizadas tengan un resultado satisfactorio, igual o superior al 90%**

*Indicador de seguimiento: Porcentaje de cumplimiento de inspecciones realizadas.*



Los indicadores definidos apuntan al registro y seguimiento de los siguientes factores, para el análisis de medidas de mejora ambiental relacionadas con los mismos:

- Consumo de papel comprado y papel enviado a reciclar
- Residuos plásticos enviados a reciclar
- Residuos líquidos y sólidos enviados a disposición final
- Aparatos eléctricos y electrónicos enviados a recuperación
- Consumo y reciclado de aceites
- Consumo y disposición final de pilas y baterías
- Consumo eléctrico
- Consumo de agua

## Control y monitoreo

Llevamos adelante un plan de monitoreo de los parámetros ambientales, que incluyen:

### Mediciones de vibraciones

Realizamos mediciones de vibraciones producidas por el paso de las formaciones en puntos próximos a las estaciones y las trazas de las líneas, para evaluar la incidencia sobre las estructuras y la afectación a los vecinos.

Contamos con un plan de monitoreo que abarcará todas las estaciones en un lapso de 4 años.

Durante 2022 se realizaron 32 mediciones de vibraciones y en 2023 se realizaron 31.

En todos los casos, los resultados obtenidos

se encuentran muy por debajo de los valores límites permitidos por Ley 1540.

### Mediciones de ruido laboral

Realizamos mediciones de ruido laboral en los sectores de trabajo a fin de poder determinar y medir el nivel de exposición de los trabajadores a este agente de riesgo.

Contamos con un plan de mediciones anuales que contempla todas las estaciones de la Red y los talleres de material rodante e instalaciones Fijas.

Durante 2022 se realizaron 637 mediciones de ruido laboral, en 117 instalaciones, mientras en 2023 se realizaron 565 mediciones en 121 instalaciones.

Como resultado de las mediciones realizadas en los sectores antes mencionados debemos decir que todas arrojaron

valores por debajo de los límites establecidos por la legislación vigente (Ley 19587 y su Dec. Reg. 351/79).

### Mediciones de calidad de agua

Para determinar la potabilidad del agua utilizada en las instalaciones de la Red y los edificios de la compañía.

El plan contempla mediciones anuales en los 32 tanques que se encuentran en funcionamiento en las diversas instalaciones, dando cumplimiento a lo establecido por la Resolución 351/79 de la Ley 19.587.

También realizamos relevamiento y georeferenciación de todas las estaciones de servicio operativas y en desuso y actividades que posean un sistema de almacenamiento subterráneo de combustibles (SASH), que pudieran tener una afectación sobre la Red de Subte de Buenos Aires.

Se realizan anualmente pruebas de estanqueidad de cisternas, donde se almacenan los residuos líquidos, que luego son retirados por transportistas habilitados, para realizar su disposición final por un operador de residuos peligrosos.

Para monitorear las actividades que pudieran generar impactos ambientales indeseados, se realizan inspecciones periódicas en los talleres donde se lleva a cabo el mantenimiento de las formaciones e instalaciones fijas del subterráneo.



**132**

Controles acústicos



**32**

Controles de vibraciones



**8**

Monitoreos de calidad de aire



**32**

Monitoreos de calidad de agua



## Seguridad y emergencias

En los dos primeros años de gestión, la compañía realizó 8 simulacros de derrame de hidrocarburos en talleres, para garantizar que el personal esté preparado para dar respuesta ante una emergencia ambiental, mediante el uso de materiales de contención y absorbentes.

## Capacitación y concientización ambiental

Como parte integral de nuestro plan ambiental consideramos esencial la capacitación de nuestros empleados. Nos esforzamos por concientizar al personal afectado por el sistema de gestión acerca de la importancia de la protección del medio ambiente.

Realizamos un refuerzo anual de capacitación al personal de asistencia al usuario, transporte, material rodante, instalaciones fijas y de empresas contratistas.



del personal capacitado



El plan anual de gestión ambiental de la compañía incluye también acciones de sensibilización dirigidas tanto a colaboradores como al público en general y los usuarios del servicio en particular. En ese marco realizamos campañas de concientización en redes sociales y acciones de voluntariado en alianza con organizaciones especializadas en fechas relacionadas con la agenda ambiental.

A saber:

- 28/1 - Día Mundial por la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.
- 25/3 – Día Mundial de la Eficiencia energética.
- 22/4 – Día Mundial de la Tierra
- 17/5 – Día Mundial del Reciclaje
- 5/6 – Día Mundial del Ambiente
- 16 al 22/9 – Semana de la Movilidad Sustentable.
- 24/10 – Día Internacional Contra el Cambio Climático.



# Plan de desasbestización

El asbesto o amianto es un mineral que se utilizó ampliamente como aislante en todo el mundo desde fines del 1800 hasta principios del siglo XXI. Por este motivo, es habitual que esté presente en instalaciones y equipos fabricados hasta ese momento.

En el ámbito del Subte de Buenos Aires, funciona desde 2018 un programa de retiro de este mineral coordinado por una mesa interdisciplinaria integrada por autoridades gubernamentales y entidades gremiales, que funciona en la Dirección de Protección del Trabajo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. A la fecha, no hay ninguna empresa en Argentina que haya implementado un plan de desasbestización tan amplio e integral como el aplicado para el Subte de Buenos Aires.

La compañía cuenta, además, con un área específica de gestión de asbesto que, en

articulación con instituciones y laboratorios validados por la Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad de Buenos Aires, ha realizado más de 3.000 mediciones sobre la calidad del aire en todas las áreas de trabajo de la Red de Subte. Estas arrojan resultados considerados adecuados para la salud en el ámbito del subte. Adicionalmente, las mediciones realizadas demostraron que los niveles en el subte son, en muchos casos, mejores que los presentes en la vía pública.

Este mismo equipo coordina las siguientes acciones:

- Retiro de los materiales con asbesto de las diferentes flotas, subestaciones, centros de potencia, pozos de bombeo, talleres y otras dependencias. El trabajo se realiza con empresas habilitadas, las cuales son especialistas en remoción de asbestos. Esta

tarea se realiza en espacios seguros denominados "burbujas", con los elementos de protección adecuados. Todas las mediciones ambientales y trabajos de desasbestizado se realizan bajo la supervisión de la Subsecretaría de Trabajo del GCBA y con participación de la Agencia de Protección Ambiental.

- Seguimiento permanente del plan, relevo de reclamos y reuniones quincenales con entidades gremiales en el marco de la Comisión de Asbesto.

- Capacitación al personal respecto de los procesos y cuidados necesarios, frente a tareas de mantenimiento en sectores afectados.

- Capacitación a los técnicos de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en la metodología inglesa HSG 264 de análisis y clasi-

ficación de riesgo para materiales sospechados de contener asbesto.

- Seguimiento mediante tableros de monitoreo de mediciones de calidad del aire, muestreos de MSCA (material sospechado de contener asbesto) y cantidad de material retirado (en kilogramos).

- Gestión de pliegos, certificados, documentación, especificaciones y proyección del plan de desasbestizado en sus diferentes etapas de ejecución.

Por otro lado, los protocolos de trabajo son absolutamente seguros, cuentan con una validación independiente por parte de especialistas en materia de asbesto y están verificados por la Universidad Tecnológica Nacional.

Por otra parte, las tareas de retiro de

asbesto están a cargo de empresas especializadas que operan bajo la supervisión de la Agencia de Protección Ambiental de la CABA y de la Secretaría de Trabajo.

En mayo de 2023 la Dirección General de Protección del Trabajo dependiente de la Secretaría de Trabajo, Industria y Comercio del GCBA confirmó que "de acuerdo a las medidas realizadas las condiciones son adecuadas para el desarrollo de la actividad", a través de la nota N° 2023-18148442.

La Red de Subte de la Ciudad de Buenos Aires cumple con las condiciones exigidas por las normas que regulan la seguridad en el trabajo en base a estándares científicos y técnicos. Por todo esto, podemos afirmar que es segura tanto para los trabajadores como para quienes utilizan el servicio para movilizarse en la ciudad.

# Residuos

## Tratamiento de residuos

Uno de nuestros mayores impactos ambientales es la generación de residuos peligrosos. El mismo se mantiene controlado mediante su correcta segregación, tratamiento y disposición final. Desde el inicio de la gestión de Emova a fines de 2021, nuestra gestión tuvo los siguientes resultados:



Tratamiento de residuos sólidos:  
**92 toneladas**

equivalente al peso de poco más de dos coches de Subte completos.



Tratamiento de líquidos con hidrocarburos:  
**304.108 lts**

evitando contaminar 304.108.000 de litros de agua, equivalente a 90 piletas olímpicas.



Tratamiento de pilas y baterías:  
**11.172 kg**

evitando la contaminación de 67.030.000.000 de litros de agua, equivalentes al agua que beberán 1.311.741 personas en toda su vida.

## Separación y reciclaje

Si bien todos los residuos peligrosos son tratados y enviados a disposición final, algunas de las tecnologías de tratamiento usadas se pueden encuadrar dentro de procesos de reciclado. Entre nuestras iniciativas de reciclado se encuentran la recuperación de residuos líquidos generados, como los aceites usados, los cuales son tratados para su reutilización con fines diversos, como combustibles o membranas asfálticas. También destacamos la recuperación del plomo de pilas y baterías, que se utiliza para fabricar conos o lingotes empleados como materia prima en otras industrias.

Todas las estaciones de la Red cuentan con cestos verdes y negros permitiendo la separación de residuos entre reciclables y orgánicos.

Para garantizar que este esfuerzo se materialice en acciones concretas, se prevé establecer acuerdos con recicladores urbanos para gestionar la disposición de este tipo de materiales.



# Energía

La energía desempeña un papel fundamental en la operación del sistema de transporte subterráneo. Nuestro enfoque en el uso de energía eléctrica contribuye significativamente a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y a la disminución del impacto ambiental en comparación con los medios de transporte que dependen de combustibles fósiles. Estamos comprometidos con la transición hacia fuentes de energía más limpias y renovables, y con la implementación de prácticas de recuperación y eficiencia energética. Estas acciones son pilares clave de nuestra estrategia de gestión, destinadas a convertir el subterráneo en una opción de transporte urbano aún más sostenible.

## Recupero energético

Contamos con formaciones cuyo sistema de frenado permite un recupero energético de aproximadamente el 30%.

Estas formaciones con frenado regenerativo se encuentran en las líneas: A (Flota CNR), B (Flota Caf 6000), C (Flota CNR), D (Flotas Alstom 100 y Alstom 300), E (Flota Fiat y Alstom 100) y la Línea H (Flota Alstom 300).

La regeneración de energía que aportan las formaciones al sistema depende de muchas variables, como de la conducción, la carga de los coches, la cercanía entre las formaciones, la planialtimetría, entre otras. La regeneración se da

cuando una formación se encuentra frenando e inyecta a la línea energía para ser captada por otra formación que se encuentra acelerando.



Existen dos tipos de conducción: **all-out** (acelerado y frenado a fondo) y **costing** (conducción con aceleración y frenado progresivo), es sobre esta última modalidad que se pueden observar resultados de energía regenerativa.

## Prácticas destacadas de gestión ambiental

### Entrega de tablets al personal de transporte y atención al usuario

Se entregaron tablets al personal en todas las estaciones de la Red. Estas herramientas son muy útiles para asistir a los usuarios con sus consultas y facilitan la digitalización de los procesos en el sector. De esta manera, nuestro personal realiza la Revisión de Prestaciones al Usuario (RPU) de las estaciones de forma digital, lo que permite ahorrar más de 100,000 hojas de papel al año. Además, esto mejora la trazabilidad y la transparencia de la información.

### Cambio de herramienta para la guardia de emergencias

Se implementó el cambio de sistema para la nueva central de eventos del PCO

a través de Flokzu. Este sistema cuenta con una trazabilidad de todo el proceso, lo que permitirá en -el siguiente paso de implementación- eliminar el uso de los libros de acta físicos.

### Cambio del proceso de back office de recaudaciones

En conjunto con el área de recaudaciones se realizó un relevamiento de los procesos de cierre de turno en boleterías y recaudación. Los cambios propuestos tienen como objetivo lograr procesos 100% digitales eliminando la utilización de los rollos de papel.

### Incorporación de formularios web para evitar el uso de papel

Durante 2023, iniciamos la transición de los formularios impresos utilizados en los distintos sectores de la compañía hacia versiones digitales mediante formula-

rios web. El objetivo es reemplazar por completo el uso de papel para los formularios que se utilizan habitualmente.

### Monitores para video wall de bajo consumo

En el centro de monitoreo, se llevó a cabo la sustitución de una parte de los monitores utilizados en el video wall. En la selección de estos nuevos dispositivos, se priorizó su eficiencia energética para reducir el impacto ambiental negativo, considerando que permanecen encendidos las 24 horas del día, los 365 días del año.

Estos reemplazos implicaron la instalación de pantallas de mayor tamaño con un consumo energético menor en comparación con las pantallas convencionales del mismo tamaño.

### Incorporación de maquinarias específicas para las tareas de limpieza.

Desde el inicio de la gestión de Emova, hemos incorporado máquinas de limpieza específicas como lavafregadoras, aspiradoras industriales de polvo y líquidos, hidrolavadoras compactas y máquinas de vapor de última tecnología. Estas maquinarias optimizan las tareas, minimizan el gasto de agua y producen un ahorro en la utilización de los productos de limpieza logrando mayores y mejores resultados en menos tiempo de trabajo.

### Nuevos productos de limpieza

Utilizamos insumos amigables con el medio ambiente debidamente certificados y aprobados por el fabricante y sus organismos de control. Incorporamos nuevos insumos que reemplazan a los tradicionales detergentes, lavandinas y perfuminas que se utilizaron históricamente.

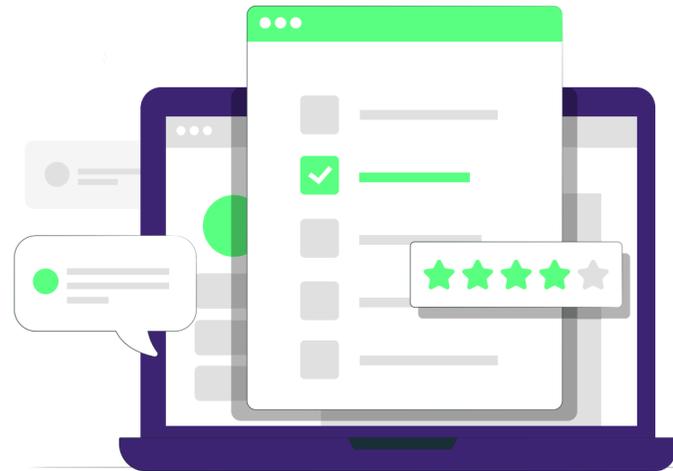
Reemplazamos también productos que antes se compraban líquidos, fraccionados en bidones de 5, 10 y 20 litros, por productos innovadores en tecnología ambiental. Esto permite minimizar el espacio de almacenamiento, cambiando pallets que antes contenían bidones plásticos por cajas que hoy contienen sobres, evitando así que los líquidos antes utilizados, se derramen con el consiguiente perjuicio para el medio ambiente, deterioro de pisos y camionetas de traslado.

### Reemplazo de linternas por luminarias recargables

Hemos incorporado luminarias recargables para suplir linternas a baterías que se utilizan en tareas específicas que requieren el uso de iluminación, eliminando así el desecho de baterías.

# Encuesta

Te invitamos a responder una breve encuesta sobre este reporte escaneando el siguiente QR o haciendo click [aquí](#):



# Reporte de Sustentabilidad

Contribuyendo al desarrollo de la Movilidad Sustentable.



**Emova** 

Concesionario de la Red de Subte de Buenos Aires

