

Guía de **Uso del Subte de la Ciudad de Buenos Aires**

Emova 

Concesionario de la Red
de Subte de Buenos Aires

Índice

| | | |
|-----|--|-----|
| 1. | ¿Cómo reconozco las entradas a las estaciones del Subte? | 1. |
| 2. | ¿Cómo ingreso a la estación? | 2. |
| 3. | ¿Cómo uso los molinetes y valido mi pasaje? | 4. |
| 4. | ¿Cómo uso mi pase o tarifa especial? | 6. |
| 5. | ¿Cómo planifico mi viaje? | 7. |
| 6. | ¿Cómo me oriento en las estaciones? | 8. |
| 7. | ¿Quién puede ayudarme en la estación? | 8. |
| 8. | ¿A qué debo prestar atención una vez en el andén? | 9. |
| 9. | ¿Cuáles son las normas de convivencia y seguridad del Subte? | 10. |
| 10. | ¿Cómo debo actuar ante emergencias e imprevistos? | 10. |
| 11. | ¿Qué hago cuando llego a mi destino? | 11. |
| 12. | ¿Dónde consigo más información? | 12. |

1-¿Cómo reconozco las entradas a las estaciones del Subte?



Las entradas a las estaciones tienen el **logo de SUBTE** para reconocerlas.

En las entradas a las estaciones verás la siguiente información:

- El nombre de la estación.
- El color y la letra que identifican las líneas que pasan por la estación
- La estación cabecera hacia la que se dirigen los trenes correspondientes al acceso
- El estado del servicio.



2- ¿Cómo ingreso a la estación?

Por escaleras fijas o mecánicas:



Te recomendamos que te sujetes del pasamanos siempre que uses las escaleras. Es más seguro.

Recordá seguir siempre las **normas de seguridad** y **convivencia** para utilizar las escaleras mecánicas:

🕒 **Recordá:**

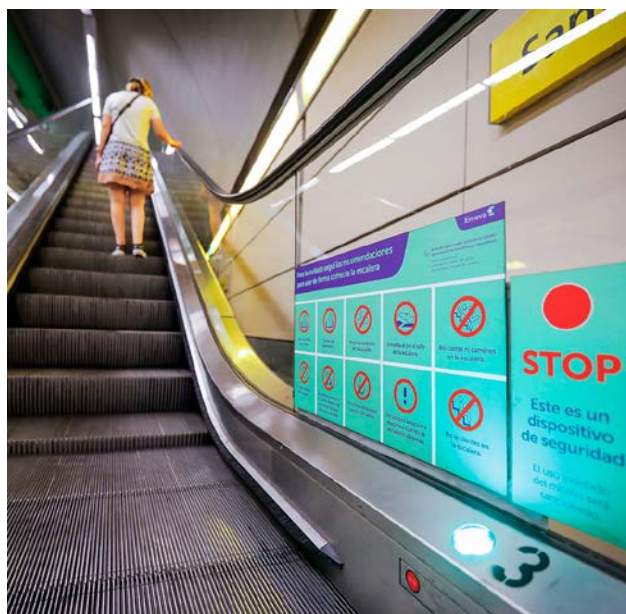
» Que los niños deben ir de la mano con un adulto.

🚫 **Está prohibido:**

- » Correr o caminar
- » Pararse al final de la escalera.
- » Sentarse en los escalones.
- » Subir carritos de bebé o bicicletas.
- » Utilizarlas con mascotas.

👍 **Es recomendable:**

» Que todos los usuarios se sujeten del pasamanos.



Por ascensores:

Los ascensores son de uso exclusivo para personas con movilidad reducida. Al ingresar, seleccioná en la botonera según quieras ir hacia la salida, hacia la zona de boletería o hacia el andén.



3- ¿Cómo uso los molinetes y valido mi pasaje?

Para acceder a la zona de andenes, debés ingresar siempre a través de los molinetes, validando tu viaje utilizando los lectores correspondientes.

La Red de Subte cuenta con un sistema multipago que permite validar tu viaje utilizando la tarjeta la SUBE (Sistema Único de Boleto Electrónico), tarjetas de crédito o débito, dispositivos con tecnología NFC en todas las estaciones y código QR.

[Ver más](#)

Para pagar tu viaje con tarjeta SUBE, primero asegurate de tener saldo suficiente. Luego, identificá el molinete cuya pantalla muestra el logo de SUBE y apoyá tu tarjeta sobre la indicación.

Para pagar con tu tarjeta de débito o crédito, identificá el molinete con la leyenda "Apoyá tu tarjeta de crédito, débito o celular con NFC". Luego, simplemente apoyá tu tarjeta sobre el lector del molinete.

Para pagar con tu celular, tenés dos opciones: mediante tecnología NFC o con código QR. Identificá el molinete con la leyenda "Apoyá tu tarjeta de crédito, débito o celular con NFC", abrí tu billetera virtual preferida y acercá tu dispositivo al lector del molinete. Si vas a pagar a través de tecnología NFC con tarjeta de crédito o débito debés apoyarlo donde indica "Apoyá tu tarjeta". Si vas a pagar con QR generalo desde tu billetera virtual y acercalo de cara al molinete donde veas el icono de un código QR.

De esta manera se te habilitará el paso hacia el otro lado de los molinetes, permitiéndote acceder a la zona del andén donde debés esperar el Subte.



¿Dónde puedo cargar la SUBE?

Las estaciones cuentan con boleterías donde podés cargar saldo abonando en efectivo. También podés hacerlo en las **máquinas TAS (Terminales de Autoservicio)**, donde podés cargar a través de un **código QR con tu billetera virtual preferida**.

En la vía pública podés cargar en quioscos y comercios que cuenten con **Puntos SUBE**.



4- ¿Cómo uso mi pase o tarifa especial?

Ahora los pases y tarifas especiales están disponibles únicamente en tu tarjeta SUBE. Para utilizarlos, tenés que contar con una tarjeta SUBE registrada a tu nombre. Si ya la tenés, verificá en una Terminal o App SUBE si el beneficio fue aplicado automáticamente.

Si no contás con tu SUBE registrada, ingresá al sitio web argentina.gob.ar/sube y seguí los pasos indicados.

Estos son los beneficios habilitados en el Subte:

- » Pase Jubilado o Pensionado
- » Tarifa Especial Social
- » Tarifa Especial Estudiantil
- » Tarifa Especial Maestro
- » Pase para personas con discapacidad y trasplantadas

• Boleto gratuito del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires:

Jubilados, pensionados y retirados de las Fuerzas Armadas y de Seguridad

La gestión del boleto gratuito en el Subte para jubilados, pensionados y retirados de las Fuerzas Armadas y de Seguridad se realiza exclusivamente a través de la plataforma de Trámites a Distancia del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Para obtener mayor información y gestionar el trámite entrá a este [link del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires](#).

Personas con discapacidad y trasplantadas

La gestión del boleto gratuito en el Subte para personas con discapacidad y trasplantadas se realiza exclusivamente a través de la plataforma de Trámites a Distancia del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Para obtener mayor información y gestionar el trámite entrá a este [link del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires](#).

Conocé todos los detalles en emova.com.ar/Gestión de pases y tarifas especiales

¿Cómo aplicar o dar de alta un beneficio?

Ingresá a emova.com.ar, dirigite a la sección "Tarifas" y seleccioná "Gestión de pases y tarifas especiales". Desplegá el menú del beneficio que querés solicitar. Recordá que solo podés aplicar a uno. Completá los datos, adjuntá la documentación solicitada y enviá el formulario. Vas a recibir un mail en la casilla que informaste donde se te van a indicar los pasos a seguir para terminar la gestión.

[Ver más](#)

Recordá que para habilitar tu beneficio, debes contar con una tarjeta SUBE registrada con tus datos.

¿Cómo sé si tengo mi SUBE registrada?

Podés consultar si tenés tu SUBE registrada en argentina.gob.ar/SUBE.

¿Qué sucede si no tengo una tarjeta SUBE registrada a mi nombre?

Si no tenés una SUBE registrada tenés que crear una cuenta en [la web](#) o en la App de SUBE, luego vas a poder gestionar el beneficio correspondiente ingresando a [emova.com.ar/tarifas](#) y completando el formulario.

¿Qué sucede con mi beneficio si pierdo mi Tarjeta SUBE?

En caso de perder tu tarjeta SUBE tenés que darla de baja desde tu cuenta en la web o desde la App SUBE, registrar una nueva y validar tu beneficio nuevamente apoyando tu tarjeta en una Terminal Automática SUBE o en la App SUBE desde un celular Android 6 o superior con tecnología NFC, seleccionando la opción "Consulta de saldo".

¿Si tengo el Certificado Único de Discapacidad también tengo que realizar este trámite?

Sí, en caso de tener CUD tenés que contar también con una SUBE registrada a tu nombre para que se te pueda asignar el beneficio correspondiente.

5- ¿Cómo planifico mi viaje?

Para planificar tu viaje, lo principal es conocer qué estación de la Red de Subte está próxima a tu punto de partida. Para eso, podés visitar la [sección Mapas](#) de nuestra web. Luego, hacé lo mismo, pero con tu punto de destino y evaluá si ambos están conectados. Recordá que es posible hacer combinaciones entre las líneas. Para hacerlo, debés prestar atención a la señalización en las estaciones.



Si vas a combinar líneas tenés que prestar atención a la cartelería y no debés traspasar los molinetes, ya que sino deberás volver a abonar tu viaje.



También podés descargar en tu celular la App de Emova que te va a permitir ubicar en un mapa tu punto de partida y de destino y te va a decir cuál es la mejor forma de llegar con el Subte. Además, vas a poder configurar notificaciones personalizadas y ver el estado del servicio en tiempo real, entre otros datos de interés

En la web encontrarás toda la información sobre qué [estaciones son accesibles](#) para personas con movilidad reducida.

Para conocer el estado de las escaleras mecánicas y ascensores de toda la Red podés comunicarte al 0800 333 6682.

Hacé [Clic acá](#) para acceder al estado del servicio.

6- ¿Cómo me oriento en las estaciones?



Tanto en los accesos, como en las boleterías, andenes y pasillos encontrarás carteles con toda la información que necesitás para viajar.

También, podés contactarte con el **Centro de Atención al Usuario al: 0800-333-6682.**

7- ¿Quién puede ayudarme en la estación?

Las estaciones del subte cuentan con **personal identificado con uniformes de la empresa Emova** que puede orientarte ante cualquier necesidad.



8- ¿A qué debo prestar atención una vez en el andén?



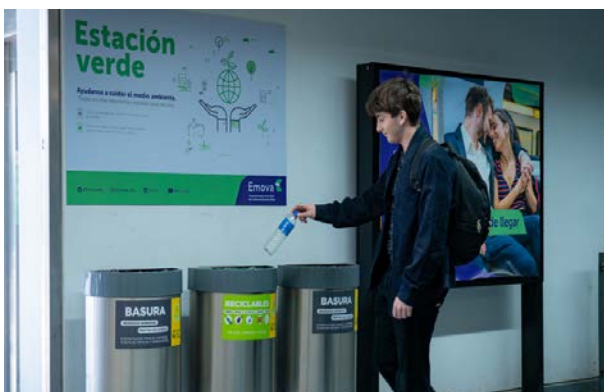
Los andenes cuentan con pantallas en las que se indican en cuánto tiempo llega el próximo tren.



Es importante que esperes el tren detrás de la línea amarilla.



Además, hay **baldosas con relieve, identificadas con color amarillo**, que sirven para orientar a las personas con **discapacidad visual. Es importante que permanezcan despejadas** para no obstruir el paso de quienes las necesitan.



Todas las estaciones de la Red cuentan con cestos diferenciados. Usá los cestos verdes para reciclar cartón, papel, metales, plástico, telas o vidrio. Para otros tipos de residuos usá los cestos negros.

9- ¿Cuáles son las normas de convivencia y seguridad del Subte?

Las normas de convivencia y seguridad en el subte son una serie de medidas que debemos **cumplir y respetar para que la experiencia de viaje sea segura y agradable para todos** los usuarios. Se trata de normas que, entre otras cosas, regulan los modos de circulación, el uso de las bicicletas y el traslado de mascotas a tener en cuenta cuando viajás.

Encontralas en la sección [Normas de seguridad y convivencia](#) de nuestra web.

RECOMENDACIONES Y NORMAS DE CONVIVENCIA



Está permitido el ingreso con objetos y/o equipajes con un tamaño máximo de 50 x 50 x 80 cm., siempre y cuando se acceda a través del molinete.



Ingreso con mascotas: únicamente sábados a partir de las 13 hs., domingos y feriados desde el inicio de servicio dentro del correspondiente contenedor. Libre circulación para los perros de asistencia debidamente identificados.



Circulá siempre por la derecha en andenes, pasillos y escaleras.



Si viajás con niños, tomalos de la mano.



Usá cuidadosamente las escaleras fijas y mecánicas.

10- ¿Cómo debo actuar ante emergencias e imprevistos?

Ante una emergencia, contactá al personal de Emova presente en la estación, que está capacitado para asistirte. Si no ves personal cerca, podés reportar la emergencia llamando a:

- Policía: 911
- SAME: 107



11- ¿Qué hago cuando llego a mi destino?



Al llegar a destino buscá la salida hacia el exterior utilizando los carteles indicativos. Primero deberás subir hasta la zona de boleterías, salir por los molinetes y luego acceder a alguna de las escaleras o ascensores que te llevarán al exterior.



12- ¿Dónde consigo más información?



Toda la información necesaria para realizar un viaje rápido, eficiente y seguro está disponible en www.emova.com.ar y en **nuestras redes sociales**.

 **Instagram:** emova_arg

 **X:** @emova_arg

 **LinkedIn:** Emova

 **Tik Tok:** @emova_arg

 **YouTube:** @emova_arg

