

EMTR



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014

GENTE EN MOVIMIENTO





REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2014

GENTE EN MOVIMIENTO



Imagen de tapa:
Autor: Pablo, 9 años.
Papá: Pablo Amesa, conductor.

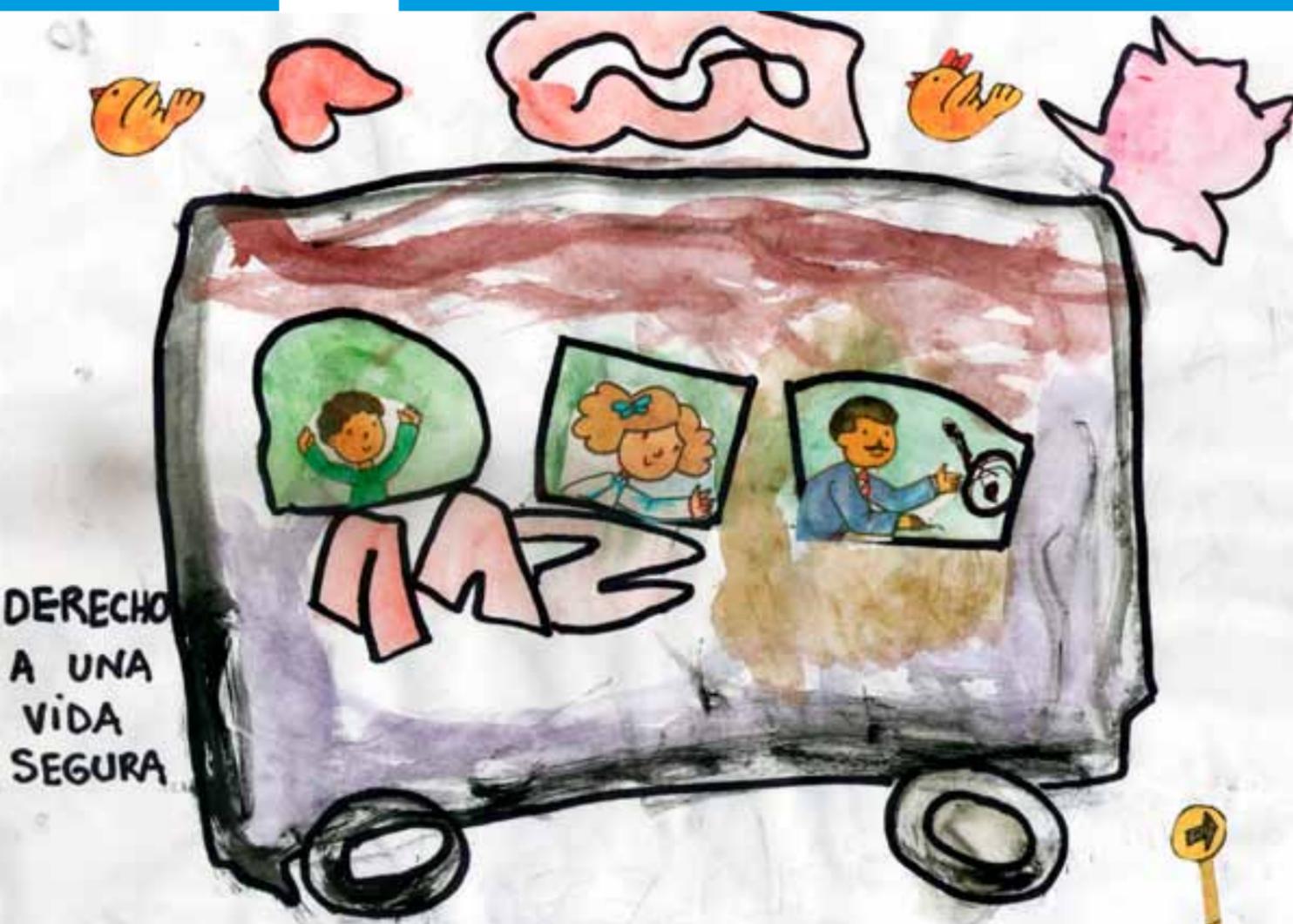
Estrategia de Comunicación y Diseño:
Carlos Bartolomé & Asociados

SECCIÓN		
1	INTRODUCCIÓN <ul style="list-style-type: none">• Mensaje de Bienvenida del Presidente de la Empresa, CP Matías Galíndez.	4
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN <ul style="list-style-type: none">• Perfil de la Organización• Hechos Destacados 2014• La Mixta en Cifras (2011-2014)• Gobierno Corporativo	6
3	MODELO DE SUSTENTABILIDAD <ul style="list-style-type: none">• Plan estratégico• Grupos de Interés• Matriz de Impacto vs. Influencia	16
4	VALOR ECONÓMICO <ul style="list-style-type: none">• El transporte en la ciudad• Aspectos Centrales• Negocios Complementarios• Desafíos	24
5	DESARROLLO DE LAS PERSONAS <ul style="list-style-type: none">• Estructura de Personal• Ratios Generales• Aspectos Centrales• Desafíos	36
6	CALIDAD DE SERVICIO <ul style="list-style-type: none">• Satisfacción del Pasajero• Aspectos Centrales• Atención al Pasajero• Desafíos	52
7	CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA <ul style="list-style-type: none">• Educación Vial• Medio ambiente• Liderazgo Responsable• Cultura y Educación• Desafíos	70
8	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA <ul style="list-style-type: none">• Perfil del Reporte• Nivel de Aplicación y Tabla GRI• Informe de Evaluación Externo	88

1

INTRODUCCIÓN

- Mensaje de Bienvenida del Presidente de la Empresa, CP Matías Galíndez.



Autor: Catalina, 5 años.
Papá: Domingo Caballero, conductor.

Bienvenidos a nuestro Segundo Reporte

Para La Mixta, la sostenibilidad es su estrategia de negocios, es un camino de integridad y de referencia para superar los estándares de nuestro servicio que transporta 27.000.000 pasajeros en el año. Del mismo modo, refleja nuestra esencia, la forma en que vivimos esta prestación.

Integrando la sostenibilidad a nuestras decisiones cotidianas y de largo alcance, fuimos forjando valores comunes, pasión por la excelencia, conciencia cívica y relaciones de confianza que hoy son pilares de nuestra gestión y que nos han permitido crecer y generar resultados duraderos en materia económica, social y ambiental.

Este crecimiento sostenible se vio respaldado por los indicadores positivos que arrojó este ejercicio y que pueden conocerse en profundidad visitando el cumplimiento de las metas propuestas de las secciones IV a VII de este Reporte, relacionadas a cada uno de los ejes del Plan Estratégico. Más personas eligen La Mixta. En el 2014, transportamos casi un millón más de pasajeros que el año anterior; y acumulando un crecimiento de 4% en el período 2012-2014.

El contexto de negocio para la actividad del transporte urbano es complejo. Se encuentra principalmente condicionado por la falta de un financiamiento previsible; que se agudiza por el incremento de los costos operativos por efectos de la inflación. A pesar de ello, la Mixta mantuvo índices razonables de inversión en flota incorporando 24 unidades de última generación, por un monto de inversión de \$29.283.020, alcanzando un promedio de antigüedad de las unidades de 4,4 años.

Como empresa formada y gestionada por rosarinos, queremos lo mejor para nuestros vecinos. Sumamos cobertura de servicio, más confort, y mantuvimos un estricto cumplimiento de nuestra programa de servicios. En los últimos dos años, hemos incrementado kilómetros recorridos en 8% acompañando la dinámica de crecimiento de la ciudad, mejorando los índices de productividad a 2,86 Pasajeros/kms y cumpliendo un 98.64% de los servicios planificados en el último año.

Con enorme satisfacción vemos reflejado este esfuerzo en la valoración del pasajero. La Mixta continúa desde el año 2010 liderando las opiniones de la encuesta de satisfacción de pasajeros del Ente de la Movilidad; y construyendo una marca de empresa pública responsable, eficiente y seria.

También nos parece relevante destacar que La Mixta continúa siendo pionera en certificar su sistema

de gestión bajo 5 normas internacionales: ISO 9001, ISO 14001, IRAM 90600 e IRAM 17450, IRAM 3810, brindando al pasajero y a la ciudadanía en general, garantías de un sistema de trabajo eficiente y previsible, con alto impacto en mejoras en materia de reducción de recursos e insumos e indicadores de siniestralidad.

En material social, como organización firmante del Pacto Global, el reporte constituye también nuestra primer Comunicación de Progreso (COP) relacionado al cumplimiento de los Diez Principios que promueve esta organización de Naciones Unidas, en materia de respeto de los derechos humanos y laborales, cuidado del medio ambiente y negocios éticos. En este marco renovamos nuestro compromiso de trabajar día a día en el cumplimiento de dichos principios, presentes en el Plan Estratégico de la organización, alineados a las guías de Global Reporting Initiative (GRI) para dar cuenta de su cumplimiento.

Por último queremos señalar que hemos elegido ilustrar el presente reporte con las expresiones artísticas de los hijos de nuestros colaboradores, quienes participaron en un reñido concurso interno cuya consigna fue muy inspiradora: "Así nos ven los chicos en el trabajo".

Para nosotros estas obras tienen un gran valor, porque al pensar en sustentabilidad, pensamos en nuestros hijos y en las nuevas generaciones que crecen en la comunidad a la que servimos. Y en cómo ven y verán lo que hoy hacemos. Ellos son la mejor expresión de la necesidad de construir un mundo más sustentable.

En nombre del Directorio de EMTR, va el agradecimiento especial a todos los colaboradores que participaron en la elaboración de este reporte, por su dedicación y compromiso de información y transparencia con los distintos grupos de interés y a los más de 450 integrantes del equipo que forman parte del equipo de EMTR.

Esperamos que la lectura del informe sea de utilidad, y quedamos abiertos a los aportes que puedan hacernos llegar.

Cordialmente,

Matías Galíndez
Presidente
Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A.

2

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- Perfil de la Organización
- Hechos Destacados 2014
- La Mixta en Cifras (2011-2014)
- Gobierno Corporativo

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Empresa Mixta de Transporte Rosario es una Sociedad Anónima integrada por el Municipio de Rosario y empresas y empresarios del sector privado, que tiene a su cargo la explotación del servicio de las líneas 112, 115, 126, 127, 131, 132, 138, 139 y 140, del transporte público de pasajeros de la ciudad de Rosario, Argentina.

Su capital accionario está conformado por un 95% de capital público (Municipalidad de Rosario) y un 5% de capital privado (empresas y profesionales de la ciudad y la región).

9
LÍNEAS

132
UNIDADES

414
EMPLEADOS

Para mayor información sobre el perfil de la empresa, les sugerimos ingresar a: www.subitealamixta.com.ar/reporte1 Allí podrá visualizar nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad.



Autor: Bianca, 5 años.
Papá: Claudio Palena, conductor.

Misión, Visión y Política Integrada de Gestión.

Es misión de La Mixta brindar un servicio de transporte urbano eficiente, adecuado a las necesidades de los pasajeros, garantizando su plena satisfacción.

Nuestra visión es ser una empresa de prestación de un servicio urbano de pasajeros de excelencia, a partir de una innovadora gestión que integra lo público con lo privado, y que considera como eje de gestión al cliente-pasajero.

En este sentido, la Dirección de EMTR SA conjuntamente con sus integrantes se comprometen a dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001, ISO 14001, IRAM 90600 e IRAM 17450, como así también a los requisitos legales, reglamentarios y autoimpuestos.

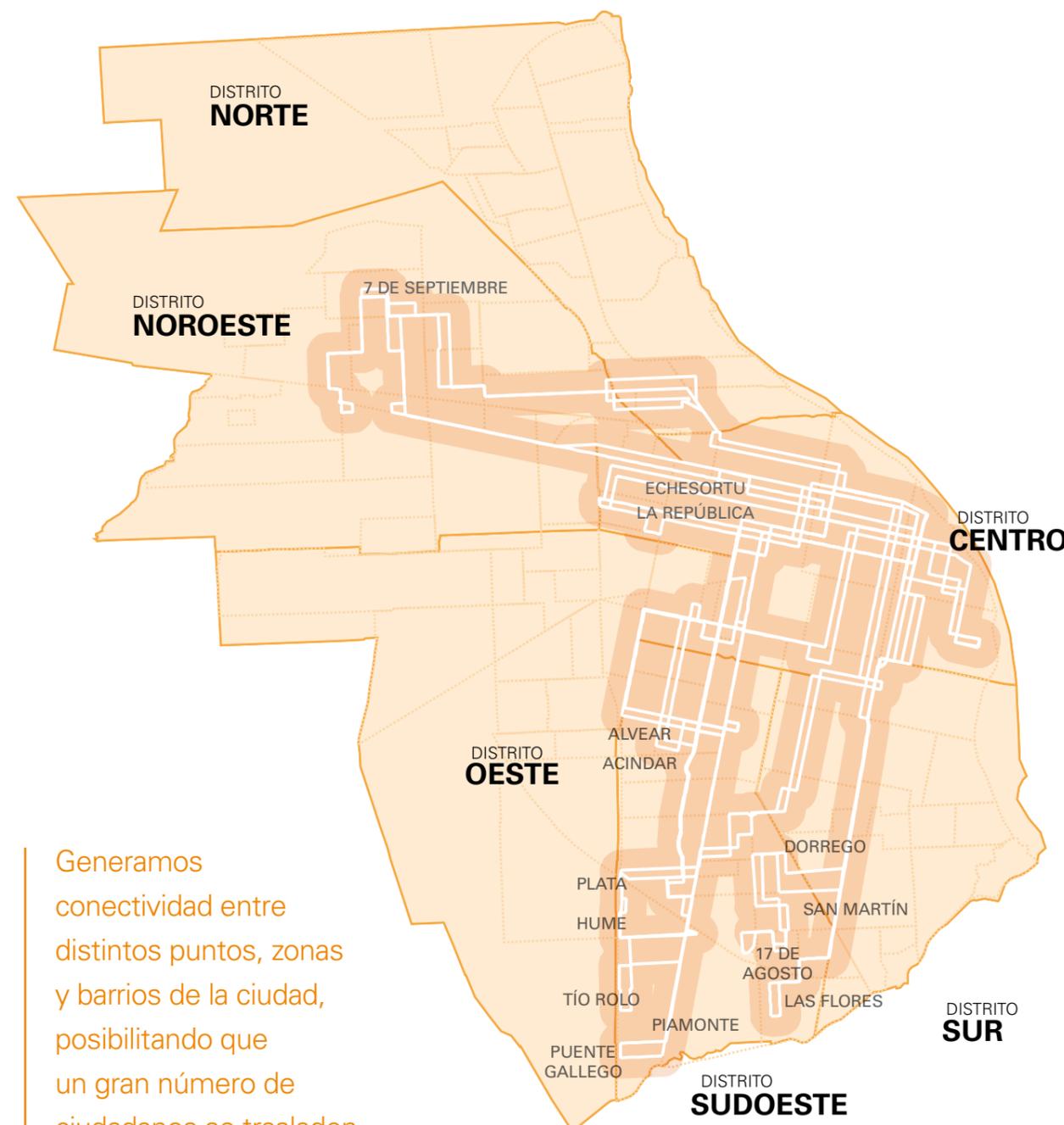


Seguridad Vial	Medio Ambiente	Calidad	Prevención de fraudes	Gestión de Reclamos
Cumplir la normativa vigente	Prevenir la contaminación	Mejora continua	Conducta ética	Orientación al Pasajero
Prevención de accidentes	Consumo sustentable	Satisfacción de pasajeros	Prevención de fraudes	Confidencialidad
Formación y Capacitación	Buenas prácticas	Óptimo uso de recursos	Código de Ética	Gestión de Información
IRAM 3810	IRAM 14001	IRAM 9001	IRAM 17450	IRAM 90600



Nuestra visión, misión y política integrada de gestión se sustenta en los valores definidos por la organización **Excelencia, Iniciativa, Honestidad y Cooperación.**

COBERTURA LÍNEAS DE LA MIXTA



Generamos conectividad entre distintos puntos, zonas y barrios de la ciudad, posibilitando que un gran número de ciudadanos se trasladen para llevar adelante sus actividades.

Hechos destacados año 2014

- Extensión y cambio de recorrido en línea 138-139, mejorando la frecuencia de paso en el Barrio "17 de Agosto" del Sur Oeste de la Ciudad.
- Extensión de recorrido en la Línea 126, llegando a nuevos barrios de la ciudad.
- Adhesión al Plan Municipal "Empresas Libres de Humo de Tabaco".
- Renovación de flota en línea 112, sumando 10 unidades climatizadas, cero kilómetro, accesibles, llegando a casi el 50% de unidades con estas características en su flota.



- Experiencia Biocombustible.
- Certificación al Programa 100 % Casco.
- Renovación de 2 Unidades Mercedes Benz 1618 con Aire Acondicionado.

- Presentación del Primer Reporte de Sustentabilidad.
- Adhesión a GRI (Global Reporting Initiative) como "ORGANIZATIONAL STAKEHOLDERS", solicitando una verificación externa a dicha institución del Primer Reporte de Sustentabilidad.
- Renovación de 10 unidades Mercedes Benz 1418, modelo 2012, distribuidas en las diferentes líneas.
- Mantenimiento de la certificación del Manual de Buenas Prácticas, Programa Bus Score (Seguridad Vial)
- Renovación de las 2 unidades articuladas por unidades articuladas cero kilómetro, convirtiendo en propia el 100% de la flota.



- Nuevas muestras Rodarte
- Auditoría para certificación de Norma IRAM 17450 e ISO 14001
- Recertificación Normas ISO 9001:2008, IRAM 3810 e IRAM 90600



La Mixta en Cifras

	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Variación 2014/2013
La oferta					
Número de Líneas	9	9	9	9	0.00%
Longitud de la Red	347.57	351.47	362.31	375.34	3.60%
Número de Paradas	873	843	869	884	1.73%
Kilómetros Productivos	8.738.866	8.361.199	8803672	9,030,818	2.58%
Velocidad Comercial	15.72	15.7	15.93	15.90	-0.19%
Flota	127	128	130	132	1.54%
Antigüedad de la Flota en años	3.5	4.2	4.4	4.4	0.00%
Media de unidades en servicio en día laboral	119	121	122	125	2.46%
Longitud de la Red sobre Carriles Exclusivos	0	31.45	31.45	31.45	0.00%
Los clientes					
Pasajeros totales transportados	27148971	25752690	25830370	26,739,614	3.52%
Participación en el sistema de Transporte Urbano de Pasajeros	19.10%	19.20%	19.50%	20.30%	4.10%
Media diaria de pasajeros transportados	94.376	90.232	95.445	98.074	2.75%
Máximo diario de pasajeros transportados	118.477	113.234	141.602	124.049	-12.40%
Pasajeros totales por kilómetro productivo	3.11	3.08	3.09	2.96	-4.21%
Las personas (al 31/12)					
Dotación Total	415	413	415	414	-0.24%
Personal en convenio colectivo UTA	410	404	402	401	-0.25%
Personal profesional fuera de convenio	5	9	13	13	0.00%

En 2014 incrementamos...

Flota	2 unidades	Kilómetros	227.000 Kms. recorridos
Oferta de Servicios	3 2 en la línea 126 y 1 en la línea 140	Productividad	Incremento del 1,6%
Pasajeros	967.000 incremento del 3,9%	Participación	4% más en participación del sistema

GOBIERNO CORPORATIVO

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y FISCALIZACIÓN

DIRECTORIO:

Está integrado por tres (3) miembros titulares y tres (3) miembros suplentes. Todos con vasta experiencia y trayectoria tanto dentro de la función pública como empresarial. Son elegidos cada dos (2) años por Asamblea Ordinaria de Accionistas y su rol fundamental es velar por el cumplimiento de la filosofía de la empresa, tomando las decisiones necesarias a tal fin y siguiendo de cerca el cumplimiento del plan estratégico.

Se reúne mensualmente en reuniones ordinarias, y extraordinariamente cuando las necesidades sociales así lo exijan. Su Presidente al igual que la Directora Ejecutiva, Ing. Celina Elbusto, mantienen un rol activo dentro de la marcha societaria, con funciones técnico- administrativas.

COMISIÓN FISCALIZADORA:

Está integrada por tres (3) miembros titulares y tres (3) miembros suplentes. También con experiencia y trayectoria tanto dentro de la función pública como empresarial. Son elegidos cada dos (2) años por Asamblea Ordinaria de Accionistas y su rol fundamental es fiscalizar el correcto funcionamiento de la empresa.

Sus miembros se reúnen mensualmente en reuniones ordinarias, y extraordinariamente cuando las necesidades sociales así lo exijan.

MIEMBROS INTEGRANTES: EL DIRECTORIO

Titular	Nombre y Apellido	Representa a:	Tipo de Acción
Director Titular 1	C.P. Matías Galíndez	Municipalidad de Rosario	A
Director Titular 2	Ing. Celina Elbusto	Municipalidad de Rosario	A
Director Titular 3	Lic. Guido Boggiano	Municipalidad de Rosario	A
Director Suplente 1	C.P. Marcela Quiñones	Municipalidad de Rosario	A
Director Suplente 2	Lic. Diego Leone	Municipalidad de Rosario	A
Director Suplente 3	Dr. Juan Dogliani	Municipalidad de Rosario	A

LA COMISIÓN FISCALIZADORA

Titular	Nombre y Apellido	Representa a:	Tipo de Acción
Síndico Titular 1	C.P. Mario Bramuzzo	Lucio Di Santo S.A.	B
Síndico Titular 2	Dra. Verónica Linares	Municipalidad de Rosario	A
Síndico Titular 3	Dr. Gustavo Bellucci	Lucio Di Santo S.A.	B
Síndico Suplente 1	C.P. Jorge Francisco Ramón Sevilla	Lucio Di Santo S.A.	B
Síndico Suplente 2	C.P. Verónica Irizar	Municipalidad de Rosario	A
Síndico Suplente 3	C.P. Juan Ignacio Moscariello	Lucio Di Santo S.A.	B

DIRECTORIO Y COMISIÓN FISCALIZADORA

Gobierno Corporativo	Femenino	Masculino
< 30 años	-	-
entre 30 y 50 años	25%	58%
> 50 años	8%	8%

MECANISMOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Contar con un gobierno corporativo sólido y experimentado, es señal de transparencia, ética y buen actuar. En nuestra empresa se estructura conforme se detalla a continuación. Esta organización rinde cuenta, interna y externamente, a los siguientes órganos:

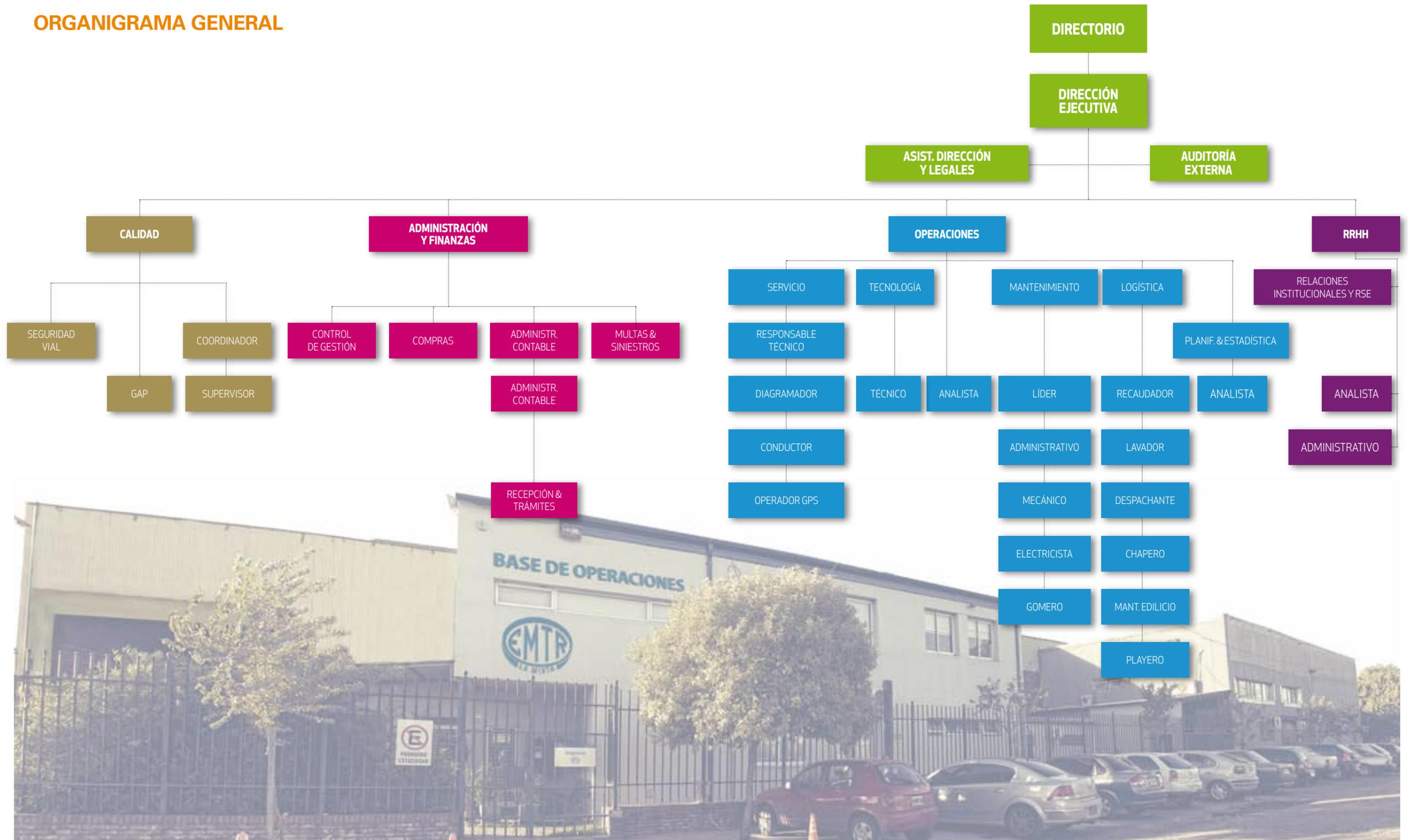
INTERNAMENTE

Órgano	Forma en que se rinde cuenta
Sindicatura	Fiscaliza la dirección y administración de la empresa
Comité de Economía y Finanzas	Equipo interdisciplinario que se reúne bimestralmente para monitorear y revisar el presupuesto, analizar desvíos, reasignar partidas y considerar nuevos desafíos y/o cambios en variables críticas
Comité Mixto Higiene y Seguridad	Se constituyó a fin de dar cumplimiento con lo establecido por la Ley 12.912
Auditoría interna	Fiscaliza cumplimiento de procesos y procedimientos internos

EXTERNAMENTE

Órgano	Forma en que se rinde cuenta
Auditoría Contable e Impositiva	Auditoría y certificación de estados contables y de liquidación de impuestos anuales conforme legislación vigente
Tribunal Municipal de Cuentas	Fiscalización de estados contables conforme cumplimiento Ordenanza 8.111
Secretaría de Hacienda	Fiscaliza origen y aplicación de fondos. Se remiten informes bimestrales y los estados contables anuales
Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Fiscaliza el cumplimiento de toda la normativa relacionada con la prestación del servicio público Fiscaliza el cumplimiento de la normativa legal ambiental en el marco de la legislación Nacional, Provincial y Municipal
Ente de la Movilidad de Rosario	Es la autoridad de aplicación en todo lo que respecta a la concesión del servicio
Comisión Nacional Regulación Transporte	Fiscaliza cumplimiento de la normativa nacional en materia de transporte.
Secretaría de Transporte de la Nación	Regula y fiscaliza la asignación de subsidios nacionales
Secretaría de Energía	Regula y fiscaliza el cumplimiento de la normativa con respecto a bocas de expendio de combustibles

ORGANIGRAMA GENERAL



3

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

- Plan estratégico
- Grupos de Interés
- Matriz de Impacto vs. Influencia



Autor: Ezequiel, 7 años.
Papá: Leandro Guevara, conductor.

PLAN ESTRATÉGICO

Reafirmación del compromiso de EMTR SA

Desde EMTR renovamos nuestro compromiso con la sustentabilidad. Por ese motivo seguimos diseñando un Plan de Gestión anual, el cual contempla aspectos económicos, medioambientales y sociales, reflejados en 4 ejes;



PLAN ESTRATÉGICO

1
VALOR
ECONÓMICO

ASPECTOS CENTRALES

DEMANDA Y PRODUCTIVIDAD
INVERSIONES
GESTIÓN DE RECURSOS
NEGOCIOS COMPLEMENTARIOS

3
CALIDAD
DE SERVICIO

ASPECTOS CENTRALES

FLOTA Y TECNOLOGÍAS APLICADAS
FRECUENCIA
SEGURIDAD VIAL
ACCESIBILIDAD
HIGIENE
ATENCIÓN AL PASAJERO

2
DESARROLLO
DE LAS
PERSONAS

ASPECTOS CENTRALES

GESTIÓN DE PERSONAL
MOTIVACIÓN
FORMACION Y CRECIMIENTO
COMUNICACIÓN

4
CONSTRUCCIÓN
DE CIUDADANÍA

ASPECTOS CENTRALES

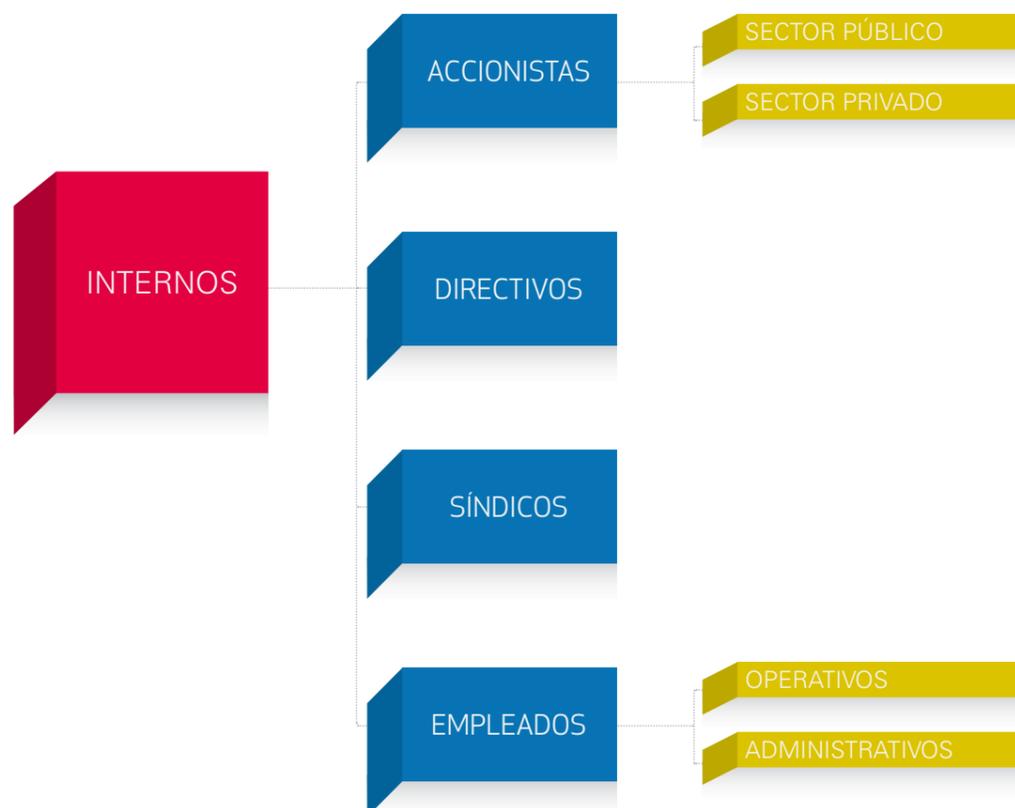
EDUCACIÓN VIAL
MEDIO AMBIENTE
LIDERAZGO RESPONSABLE
INCLUSIÓN LABORAL
CULTURA Y EDUCACIÓN

GRUPOS DE INTERÉS

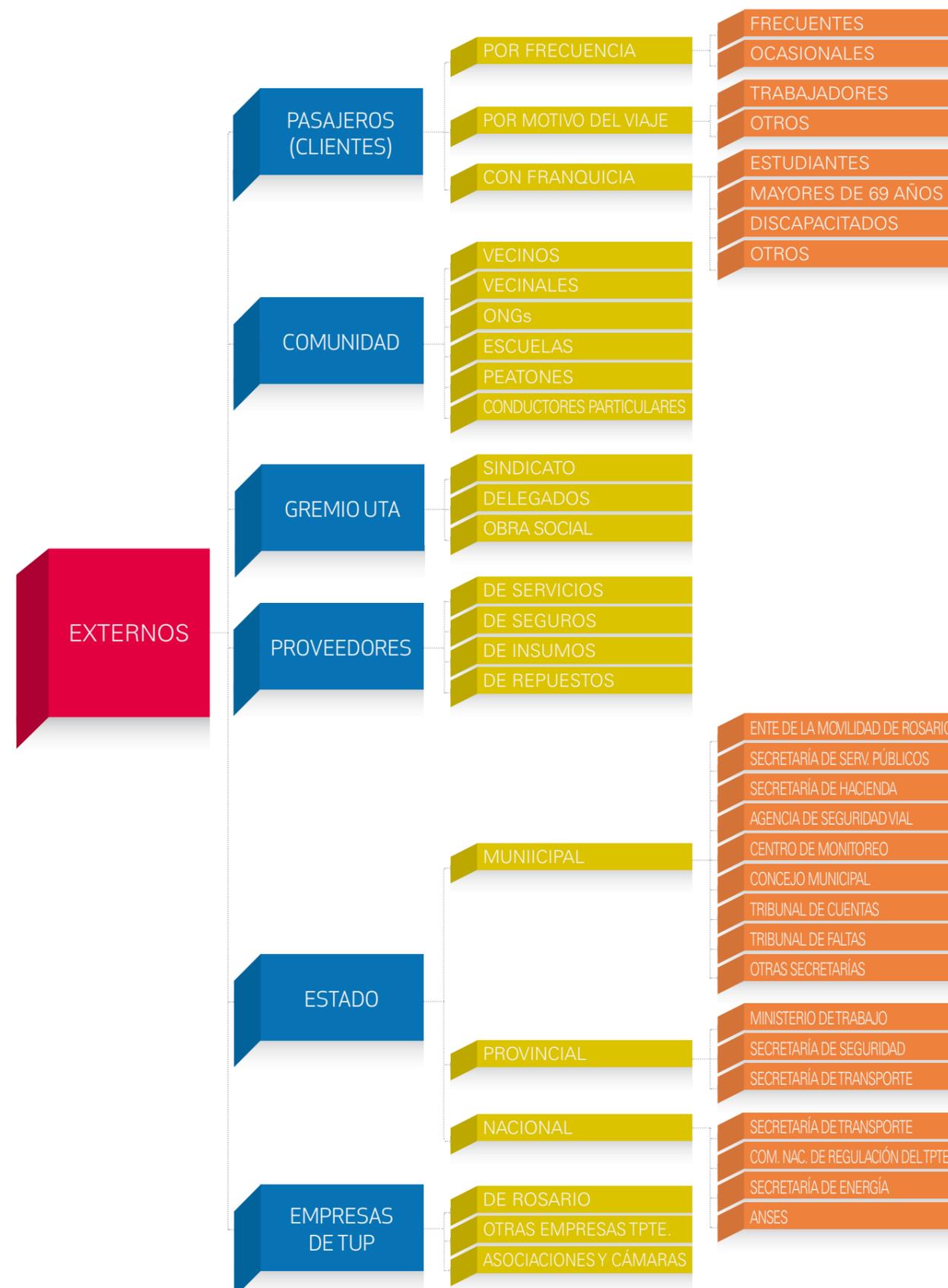
La participación de los grupos de interés se estructura desde distintos mecanismos, tales como encuestas, reuniones, participación en foros y acuerdos de colaboración. A lo largo del reporte se exponen la cantidad de reuniones realizadas, el resultado de las encuestas y demás detalles de cada uno de los mecanismos de diálogo utilizados.

Las partes interesadas son definidas por el Directorio en función de la experiencia adquirida en la gestión de la RSE, el Plan estratégico de la organización y el marco GRI. Cada una de las partes interesadas de nuestra organización está estrechamente vinculada con algunos de los pilares de nuestro modelo de sustentabilidad.

Los grupos con quienes nos relacionamos día a día se describen seguidamente:



Constantemente promovemos la relación y el vínculo con los actores y grupos con quienes interaccionamos, creando lazos y alianzas de trabajo, para fortalecer el compromiso y obtener los mejores resultados para todas las partes. Implementamos acciones específicas y dirigidas para tal fin. Entendemos este punto como estratégico para desarrollar un negocio sostenible.



Matriz de impacto vs. Influencia

Para definir el contenido de este reporte, hemos considerado los aspectos más relevantes surgidos del diálogo con nuestras partes interesadas. A continuación exponemos nuestro análisis en función de nuestra capacidad de acción/influencia y del impacto que podemos lograr en las partes interesadas.

MATRIZ DE MATERIALIDAD EMTR



ASPECTOS

- 1 Generación de valor económico
- 2 Gestión de personal
- 3 Motivación
- 4 Formación y crecimiento
- 5 Comunicación
- 9 Flota y tecnologías aplicadas
- 10 Frecuencia
- 11 Seguridad vial
- 12 Accesibilidad
- 13 Higiene
- 14 Atención al pasajero
- 15 Educación vial
- 16 Medioambiente
- 17 Liderazgo responsable
- 18 Inclusión laboral
- 19 Cultura y educación

El reporte se estructura en base a los cuatro ejes estratégicos de nuestro modelo de sustentabilidad. En cada una de las secciones damos tratamiento a estos asuntos mediante diferentes acciones y programas.



4

VALOR ECONÓMICO

- El transporte en la ciudad
- Aspectos Centrales
- Negocios Complementarios
- Desafíos

EL TRANSPORTE EN LA CIUDAD

Brindar un servicio de transporte nos hace partícipes del entramado económico y social que determina el desarrollo de la ciudad y la región. Nuestro compromiso está en administrar responsablemente la prestación que brindamos.

Evolución de los Ingresos

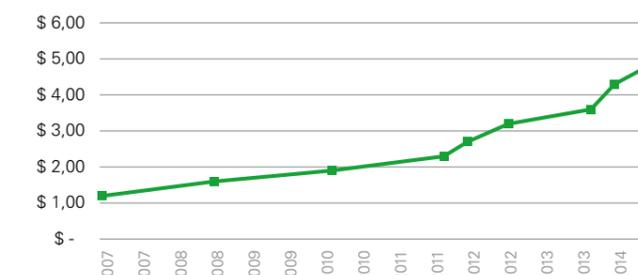
Recaudación y tarifa.

Detalle	2011	2012	2013	2014
Ingresos Recaudación	\$ 42,267,999	\$ 58,813,412	\$ 65,903,937	\$ 92,813,984
Ingresos Totales	\$ 108,267,757	\$ 130,695,354	\$ 149,529,361	\$ 197,229,495
Índice Recaudación /Ingresos Totales	50.94%	39.04%	45.00%	47,06%

Los ingresos por recaudación sobre los ingresos totales tienen una tendencia creciente en los últimos 3 años.

TARIFA		Variación
Fecha	Importe	%
23/11/2011	\$ 2.30	-
20/03/2012	\$ 2.70	17%
13/10/2012	\$ 3.20	18%
16/12/2013	\$ 3.60	12%
07/04/2014	\$ 4.30	19%
20/12/2014	\$ 5.00	16%

EVOLUCIÓN TARIFA



El mayor ingreso por recaudación, dado por los aumentos de tarifas, el incremento de demanda y participación en el sistema, permitió que el índice Recaudación/Ingresos totales año 2014 aumentara en 2.06 puntos porcentuales respecto del año anterior.

NOTA: Todos los valores que se incluyen en esta Sección, son extraídos de nuestros estados contables certificados y se expresan en términos económicos sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA), con excepción de aquellos en los que expresamente se aclara lo contrario.



Autor: Marina, 10 años.
Mamá: Viviana González, recepción.

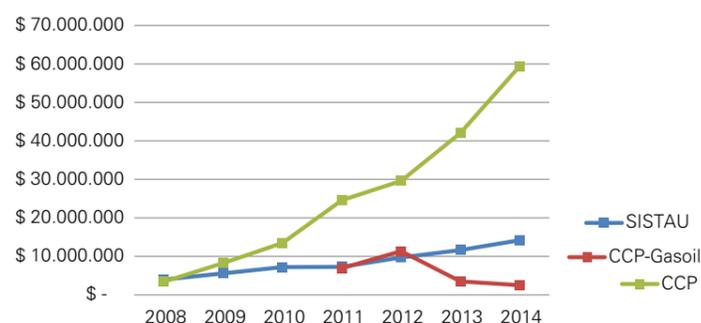
Subsidios Nacionales

SUBSIDIOS				
Año	Importe contable	SISTAU	CCP-Gasoil	CCP
2011	\$ 38,816,767	\$ 7,278,144	\$ 6,909,385	\$ 24,629,239
2012	\$ 50,671,821	\$ 9,698,587	\$ 11,350,488	\$ 29,622,747
2013	\$ 57,224,667	\$ 11,648,191	\$ 3,519,694	\$ 42,056,782
2014	\$ 76,116,215	\$ 14,173,364	\$ 2,528,392	\$ 59,414,460

Los subsidios nacionales cubrieron en un 68% el aumento de salarios y sus respectivas cargas sociales.

En el 2014 los subsidios nacionales representaron el 39 % de los ingresos totales.

EVOLUCIÓN SUBSIDIOS NACIONALES

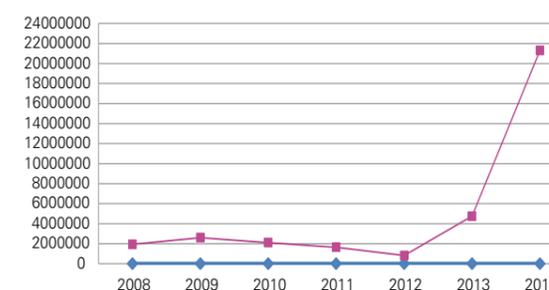


Fondo Compensador

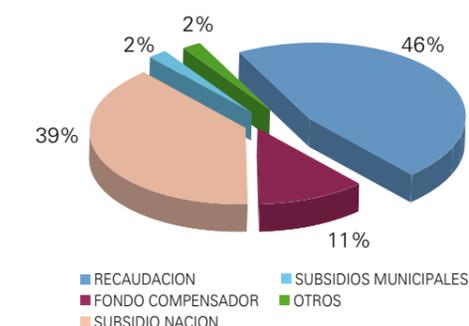
En el año 2014 se modifica la Ordenanza Municipal N° 8.499, incrementando las alícuotas de los ítems que componen este fondo. Por este motivo aumentaron los aportes que provienen de él.

El incremento del Fondo Compensador fue del 349% respecto del año 2013, representando el mismo un 11% de los ingresos totales.

EVOLUCIÓN FONDO COMPENSADOR



COMPOSICIÓN INGRESOS TOTALES



Evolución de Costos

El costo se determina considerando todos los recursos necesarios para la prestación por km recorrido y por pasajero equivalente.

La incidencia de la carga salarial sobre Costo por Km se mantiene estable en los últimos tres años.

Entendemos por Pasajero Equivalente (PE) como la sumatoria ponderada de todos los pasajeros que abonon distintas tarifas, equivalentes a tarifa básica.

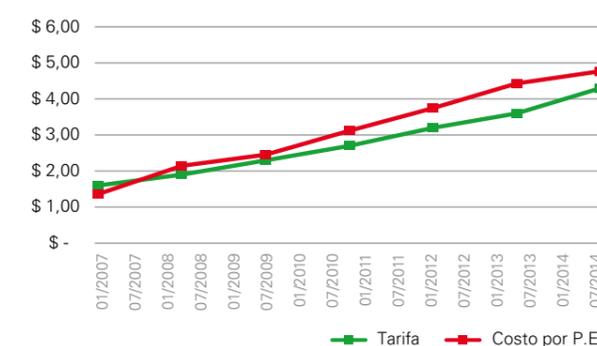
Aportes Municipales

Detalle	2011	2012	2013	2014 (*)
Egresos Totales	\$ 107,749,872	\$ 129,128,988	\$ 147,213,420	\$ 197,383,233
Aportes M.R.	\$ 26,550,000	\$ 19,000,000	\$ 16,750,000	\$ 15,500,000
Aportes M.R./Egresos Totales	25%	15%	11%	8%

(*) \$10.500.000 fueron imputados como Aportes Irrevocables según criterio adoptado en Estados Contables Certificados año 2014.

COSTO ANUAL		
Fecha	Costo Km Subs	Costo Km PE
01/12/2008	\$ 3.45	\$ 1.36
01/12/2009	\$ 5.65	\$ 2.14
01/12/2010	\$ 6.52	\$ 2.45
01/12/2011	\$ 7.47	\$ 3.12
01/12/2012	\$ 11.23	\$ 3.75
01/12/2013	\$ 12.32	\$ 4.43
01/12/2014	\$ 12.93	\$ 4.77

EVOLUCIÓN COSTO PE-TARIFA



Composición de Ingresos y Egresos

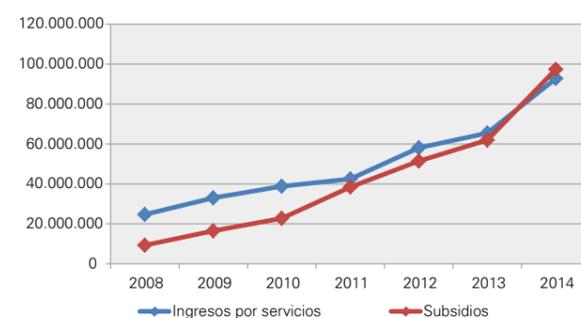
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

COMPONENTES	Año 2013	Año 2014	Variación
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO			
a) INGRESOS	\$ 147,995,521	\$ 197,229,495	+33.27%
Recaudación por Pasajes	\$ 64,370,097	\$ 91,538,609	+42.21%
Subsidios Nacionales y Municipales	\$ 78,714,814	\$ 102,412,849	+30.11%
Otros Ingresos (*)	\$ 4,910,610	\$ 3,278,038	-33.25%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	\$ 147,213,420	\$ 197,383,233	+34.07%
b) Costos Operativos	\$ 28,686,159	\$ 34,413,360	+19.96%
c) Remuneraciones y Cargas Sociales	\$ 106,022,961	\$ 141,426,208	+33.39%
d) Costos Financieros	\$ 3,102,361	\$ 7,871,135	+153.71%
e) Otros Costos Financieros Corto Plazo			
f) Previsiones y Provisiones			
g) Impuestos y Tasas Gubernamentales	\$ 4,213,004	\$ 5,726,833	+35.93%
h) Amortizaciones de Activos	\$ 5,188,935	\$ 7,945,697	+53.12%
i) Inversiones en la comunidad	\$ -	\$ -	
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	\$ 782,101	\$ -153,738	-119.66%

(*) Incluye Vta de Bs Uso y Recupero de Gastos

Nota: En 2014 no se realizó distribución de dividendos entre los accionistas.

EVOLUCIÓN INGRESOS 2008-2014



EVOLUCIÓN EGRESOS 2008-2014



ASPECTOS CENTRALES

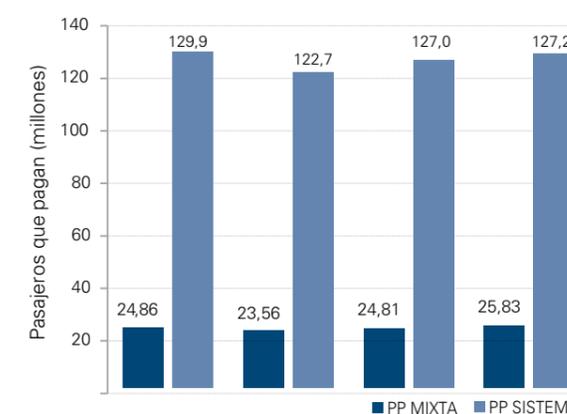
DEMANDA Y PRODUCTIVIDAD

Nuestro compromiso se centra en maximizar la cantidad de pasajeros transportados, con eficiencia, y con un óptimo uso de recursos, lo que implica maximizar los ingresos por recaudación de servicios prestados, minimizando los costos asociados.

DEMANDA Y PRODUCTIVIDAD GLOBAL

Variable	2014	2013	2012	2011	Var. 2014 respecto a			Pas Hábil x Día Hábil 2014	Var. 2014 vs 2013 días hábiles
					2013	2012	2011		
PT	26,739,614	25,830,370	25,752,690	27,148,971	909,244	986,924	-409,357	94,430	3.9%
PP	25,815,984	24,848,189	23,621,036	24,847,862	967,795	2,194,948	968,122	91,272	4.4%
PE	24,509,909	24,125,016	23,088,420	23,617,188	384,893	1,421,489	892,721	86,239	2.1%
KM	9,030,818	8,803,672	8,361,199	8,738,866	227,146	669,619	291,951		
PT/Km	2.96	2.93	3.08	3.02	0.9%	-3.9%	-2.0%		
PP/km	2.86	2.82	2.83	2.75	1.3%	1.2%	3.8%		
PE/km	2.71	2.74	2.76	2.62	-1.0%	-1.7%	3.5%		

PASAJEROS QUE PAGAN



PP (Pasajeros que Pagan).

PE (Pasajeros Equivalentes): es la sumatoria ponderada de todos los pasajeros que abonan distintas tarifas, equivalentes a la tarifa básica.

PT (Pasajeros Totales).

Participación en el sistema:
incremento del 3,9%

Pasajeros que Pagan

2014: 25.815.984 pasajeros
2013: 24.848.189 pasajeros

967.795 más pasajeros que pagan

INCREMENTO
3,9 %

Pasajeros Totales

2014: 26.739.614 pasajeros
2013: 25.830.370 pasajeros

909.244 más pasajeros totales

INCREMENTO
3,5 %

Kilómetros recorridos

2014: 9.030.818 Km
2013: 8.803.672 Km

INCREMENTO
2,6 %

Pasajeros que Pagan / Km.

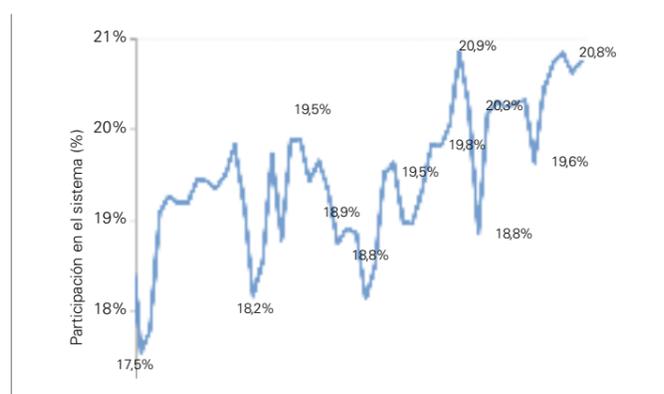
2014: 2.86
2013: 2.82

INCREMENTO
1,4 %

SITUACIÓN SISTEMA

Fuente: EMR

Variable	2014	Variación respecto a			Mixta vs Sistema Año 2014	Variación respecto a		
		Año 2013	Año 2012	Año 2011		Año 2013	Año 2012	Año 2011
PP Sist	127,186,712	0.2%	3.7%	-2.1%	20.3%	3.9%	5.7%	6.2%
PE Sist	122,578,968	-1.4%	1.6%	-1.5%	20.0%	3.3%	4.8%	5.3%
PP Mixta	25,825,280	4.1%	9.6%	3.9%				
PE Mixta	24,520,700	-1.2%	6.5%	3.8%				

**Comité de Análisis de Carga**

Atendiendo lo estratégico que es para nuestra actividad el análisis de este aspecto, en el año 2014 conformamos este Comité de encuentros mensuales, de visión interdisciplinaria, con la participación de personal técnico y profesional de la empresa.

Este Comité tiene por objetivo central optimizar la demanda de nuestras líneas.

Y aborda entre otros temas los siguientes:

- Análisis de carga de las diferentes líneas
- Evaluación de modificación de recorridos
- Estudio de la performance de cada línea
- Atención de requerimientos internos y externos referidos a diseño y planificación

ACCIONES ADOPTADAS:

- Traspaso de una unidad de la 112 bandera roja a la bandera negra
- Incorporación de una unidad articulada en la línea 126 bandera roja
- Incorporación de una unidad en la línea 140
- Adecuación de los tiempos de espera en cabeceras de las líneas 131, 132 y 140, priorizando la seguridad para el personal de conducción.
- Incorporación de una unidad en la línea 127
- Definición de realizar una encuesta en las líneas 138-139
- Presentación de propuesta al Ente de la Movilidad con el objetivo de llegar al aeropuerto de la ciudad

Se realizaron 6 encuentros del Comité de Análisis de Carga.

INVERSIONES

La renovación de flota es determinante para cumplir el programa de servicio, cumplir con la normativa vigente en cuanto a antigüedad de flota y mantener al mínimo posible el costo de mantenimiento de las unidades.

FLOTA:

10 Unidades OKM Mercedes Benz BMO 368 Vers. 1618/55 CA	\$ 13.527.620.-
2 Unidades OKM Mercedes Benz O-500 UA (Articulada) (en servicio en Enero 2015)	\$ 4.538.462.-
10 Unidades Modelo 2012 Mercedes Benz OH 1418/52	\$ 6.914.027.-
2 Unidades Modelo 2011 Mercedes Benz OH 1618/55	\$ 1.520.362.-
Gastos por transferencias y puesta en funcionamiento	\$ 1.060.827.-
Total de Inversión en Flota	\$ 26.500.471.-

El total invertido en activos durante el año 2014 representa un 38% del total de subsidios nacionales percibidos.

La inversión en flota es el 170% en relación a los aportes municipales recibidos.

TECNOLOGÍAS:

Software	
Implementación y soporte Software Integral Módulo Servicio y Recursos Humanos	\$ 518.117.-
Modificación Interfaz Servidor Office	\$ 17.775.-
50 Banderas Electrónicas	\$ 2.050.-
Total de Inversión en Tecnología	\$ 212.000.-
	\$ 749.942.-

INFRAESTRUCTURA:

Obras en Sector de Gomería, pañol, entre otras	\$ 75.300.-
Total de Inversión en Infraestructura	\$ 75.300.-

Otros Bienes (muebles y útiles, herramientas y maquinarias)	\$ 276.791.-
---	--------------

TOTAL DE INVERSIONES	\$ 28.663.331
-----------------------------	----------------------

Incrementamos un 46% el rubro Bienes de Uso, debido principalmente a la renovación y ampliación de flota, y la adquisición del Sistema de Gestión Integral.

GESTIÓN DE RECURSOS

CONTROL DE GESTIÓN

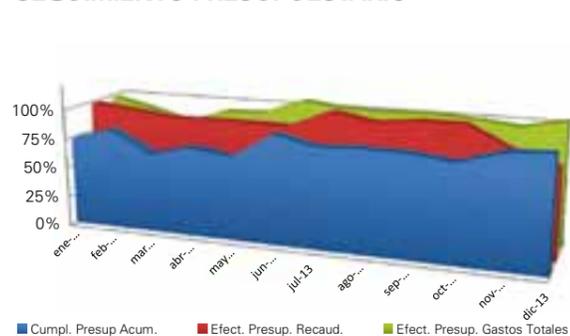
Presupuesto

El Comité de Seguimiento y Control Presupuestario tiene por objetivo revisar y analizar la ejecución presupuestaria, estudiar los principales desvíos, determinando sus causas a fin de adoptar acciones de mejora que permitan ajustar las proyecciones.

Participan el Gerente de Administración y Finanzas, junto a los Gerentes de las distintas áreas, Responsable de Control de Gestión, Jefes y Responsables de los diferentes sectores, además del auditor interno.

Posee una frecuencia mensual.

SEGUIMIENTO PRESUPUESTARIO



La efectividad de lo proyectado en 2014 fue del 99%, levemente superior a lo logrado en 2013 (97%).

COMPRAS Y PROVEEDORES

Entendiendo a nuestros proveedores como socios estratégicos, continuamos compartiendo espacios de alineación e intercambiando opiniones en desayunos de trabajo.

DESAYUNOS DE TRABAJO CON PROVEEDORES

Detalle	2011	2012	2013	2014
Encuentros	2	0	3	2
Proveedores invitados	14	0	38	24
Participantes	17	0	43	24

A través de dichas reuniones logramos:

- Afianzar el vínculo comercial con los proveedores participantes,
- Alinearlos a nuestras políticas y requerimientos internos,
- Mejorar el servicio post venta
- Coordinar la participación a jornadas de capacitación.
- Acordar vistas a las instalaciones de nuestros prestadores de servicios.

TEMAS ABORDADOS

- Presentación institucional y autoridades
- Procedimientos de compras
- Normas de Calidad - Seguridad Vial - Repuestos Homologados
- Normas de Prevención de Fraude
- Normas de Preservación de Medio Ambiente
- Responsabilidad Social Empresaria
- Fidelidad, servicios post venta y trayectoria.
- Capacitación con proveedores

Priorizamos la participación de los principales proveedores, realizando 2 desayunos de trabajo, focalizados por rubro de actividad.

COMITÉ DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Siguiendo la tendencia de años anteriores, se mantiene este comité de frecuencia bimestral, el cual tiene por objetivo:

- Revisar la ejecución del presupuesto anual aprobado,
- Analizar los principales desvíos y tomar acciones de mejora.
- Revisar proyecciones.
- Evaluar potenciales variaciones, inversiones y su impacto económico/financiero.

COMITÉ DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Detalle	2011	2012	2013	2014
Reuniones	3	4	6	4

NEGOCIOS COMPLEMENTARIOS

Llevamos adelante proyectos que generan recursos adicionales, contribuyendo de esta manera a la mejora los resultados.

- Publicidad en lunetas de las unidades
- Sponsoreo de Rodarte Popular de la Mixta
- Ingresos adicionales por venta de materiales en desuso.
- Otros.

Detalle	2010	2011	2012	2013	2014
Negocios complementarios	\$ 220,171	\$ 228,609	\$ 778,273	\$ 1,106,301	\$ 1,459,774
Ingresos Totales	\$ 75,776,463	\$ 108,267,757	\$ 130,695,354	\$ 149,529,361	\$ 197,229,495
Índice Negocios Complementarios/ Ingresos Totales	0.29%	0.21%	0.60%	0.74%	0.74%

Los ingresos complementarios se incrementaron en un 31%, acompañando el aumento de los ingresos totales.

Mantuvimos en 0.74% el índice de Ingresos por Negocios Complementarios/Ingresos Totales

Desafíos 2014

Demanda y Productividad

Mantener la tendencia creciente en la carga de pasajeros transportados

Estado

Cumplido

Meta alcanzada

967.795 pasajeros que pagan transportados más que en el año 2013

Inversiones

En el marco del Plan de Renovación de Unidades, mantener la antigüedad promedio de la flota en un índice \leq a 5 años.

Cumplido

22 unidades renovadas. **2** nuevas unidades que amplían la flota.
Antigüedad Promedio = 4.4 años

Gestión de Recursos

Continuar con la disminución de los aportes financieros de la MR con relación a los egresos totales.

Cumplido

3% de disminución
(8% en 2014 vs 11% en 2013)

Profundizar programas de consumo responsable de recursos e insumos en la empresa.

Cumplido

Sostenimiento de los programas logrando:
Energía = reducción 8.98%. Resmas de papel = reducción 21.5% en áreas admin. Aceite = reducción 1.27%. Gas Oil = aumento 5.63% con + unidades climatizadas (58.8%) y + unidades accesibles (28.6%), ambas de mayor consumo

Implementar un software de gestión de información integral para toda la compañía.

Cumplido
parcialmente

Avanzamos en el desarrollo del **100%** de los módulos de Recursos Humanos y Servicio.

Negocios complementarios

Lograr que la participación de negocios complementarios alcance el 1% sobre los ingresos totales al 2015 y el 2% al 2016.

En
proceso

Mantuvimos la misma participación que en el año 2013: **0.74%**, y continuamos trabajando para el logro de esta meta en 2015 y 2016

Desafíos 2015

Mantener la tendencia creciente en la carga de pasajeros transportados y superar el millón de pasajeros que pagan de incremento

Diseñar, implementar y gestionar, los nuevos recorridos que la autoridad de aplicación asigne y disponga, como así también aquellas nuevas propuestas que surjan de nuestro equipo técnico

Sostener una tasa de renovación anual, manteniendo la antigüedad promedio por debajo de 5 años

Mantener la tendencia de disminución

Mantener programas de consumo responsable de recursos e insumos en la empresa.

Implementar los módulos adquiridos y evaluar las alternativas para los módulos pendientes.

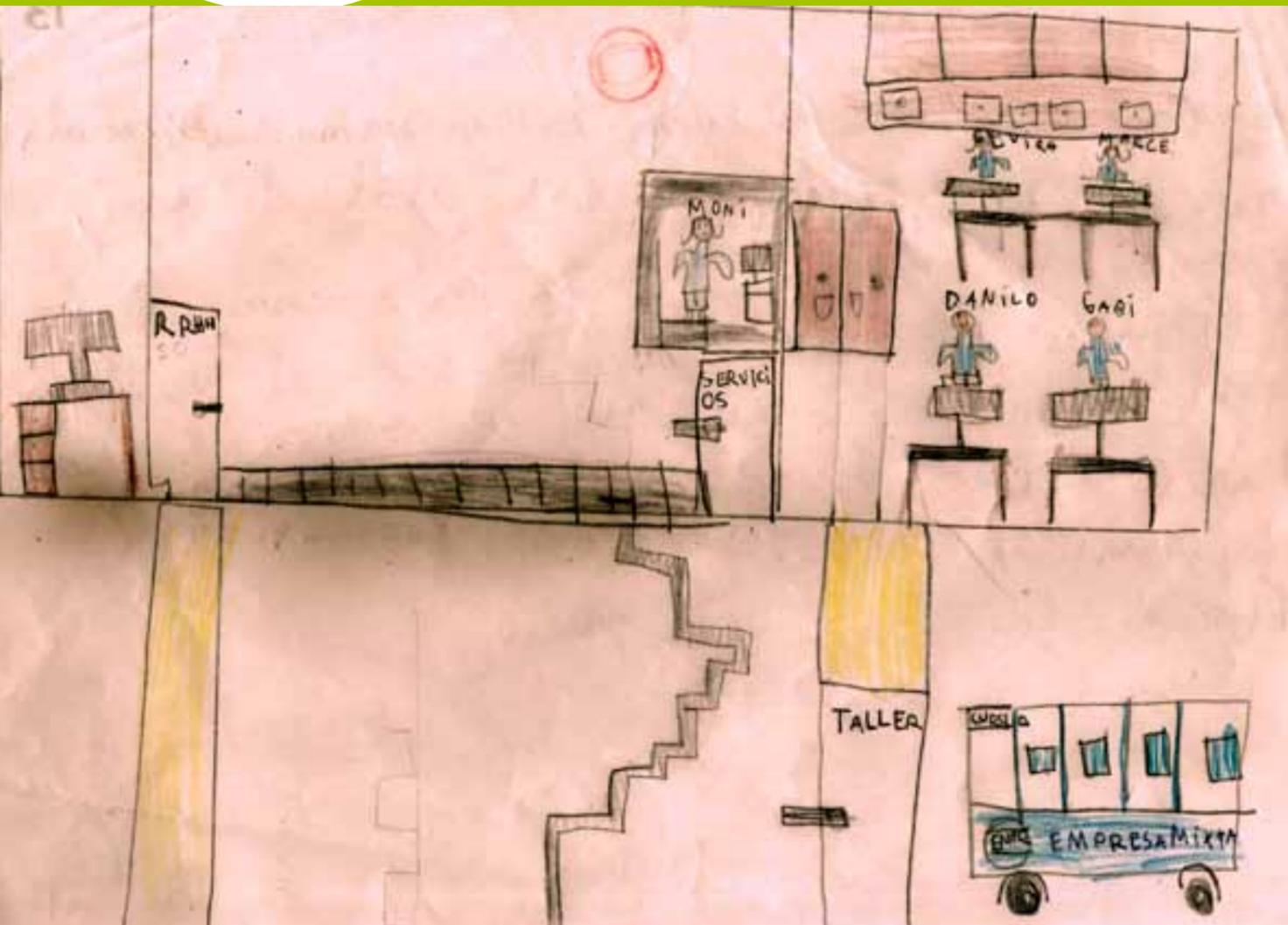
Lograr que la participación de negocios complementarios alcance el 1% sobre los ingresos de 2015 y el 1,5% en el 2016

Diseñar, planificar e implementar el funcionamiento de nueva unidad de negocio: Sistema de Bicicletas Públicas.

5

DESARROLLO DE LAS PERSONAS

- Estructura de Personal
- Ratios Generales
- Aspectos Centrales
- Desafíos



Autor: Marcos, 8 años.
Mamá: Marcela Solina, servicio.
Papá: Guillermo García, administrativo.

ESTRUCTURA DE PERSONAL

Buscamos construir una identidad como empresa, respetando las diversidades de cada grupo, valorando las capacidades y gestionando los valores humanos, para que cada uno pueda ofrecer lo mejor de sí, en pos a la misión y visión de la organización.

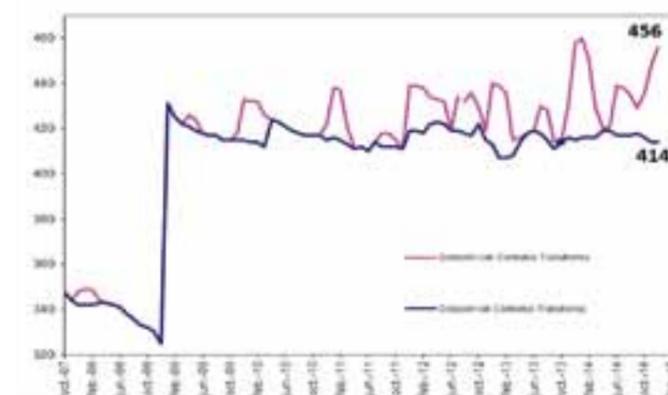
Composición General

Cantidad de Personal al 31/12	2011	2012	2013	2014
Dotación con Contratos Transitorios (*)	439	441	458	456
Dotación Permanente	419	413	415	414
Mujeres a jornada completa	11	11	15	16
Mujeres a jornada parcial	0	0	0	0
Hombres a jornada completa	408	402	400	398
Hombres a jornada parcial	0	0	0	0
Dotación Transitoria	20	28	43	42
Mujeres a jornada completa	0	0	1	0
Mujeres a jornada parcial	0	0	0	0
Hombres a jornada completa	20	28	42	42
Hombres a jornada parcial	0	0	0	0

(*) Motivados por el otorgamiento de Licencias Ordinarias del personal efectivo.

Nota: la totalidad del personal tiene su domicilio real en la ciudad de Rosario o alrededores, dentro de la Provincia de Santa Fe, República Argentina.

EVOLUCIÓN DEL PERSONAL CON Y SIN PERSONAL TRANSITORIO

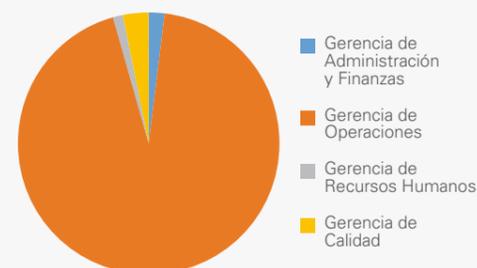


Dotación por área

CANTIDAD DE PERSONAL POR ÁREAS

Área	Cantidad de Empleados
Dirección	1
Asistente de Dirección	1
Gerencia de Administración y Finanzas	8
Gerencia de Operaciones	383
Gerencia de Recursos Humanos	5
Gerencia de Calidad (incluye Supervisores de Servicio)	13

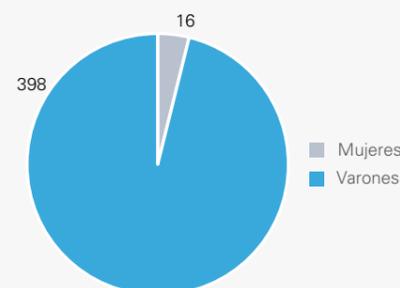
GERENCIAS



Dotación General por género

	Cantidad	% Total
Mujeres	16	3.86%
Varones	398	96.14%

DOTACIÓN POR GÉNERO



CONDUCTORES SEGÚN GÉNERO

	Cantidad	% Total
Mujeres	1	0.31%
Varones	325	99.69%

PERSONAL POR CONVENIO



■ Dentro de Convenio
■ Fuera de Convenio

Efectivizamos dentro de nuestra planta de conductores la primera mujer en este puesto.

Antigüedad

Como parte de nuestra política de personal:

1. Reconocemos y respetamos la antigüedad laboral de las personas, cumpliendo con la retribución económica definida en el Convenio UTA (2% por cada año de trabajo).
2. Acompañamos a quienes están próximos a cesar un actividad, cumpliendo el ciclo laboral, para la obtención del beneficio jubilatorio, según Ley de Contrato de Trabajo.
3. Proponemos la incorporación de nuevo personal, facilitando la inserción laboral.

Estas medidas han dado como resultado una rotación del personal que nutre la identidad de la organización, posibilitando con consecuencia el monitoreo de la antigüedad promedio, y por lo tanto el control de costos que genera este concepto, el cual tiene una incidencia económica importante para la empresa.

Año	Antigüedad Promedio
2011	15.00
2012	14.54
2013	14.15
2014	14.47

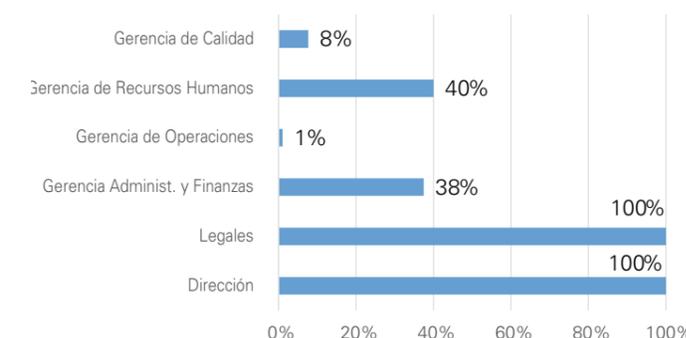
Transcurrido un año, la antigüedad promedio creció por debajo de uno.

Rotación de Empleados

Rotación de Empleados	2014
Altas	
Varones <30 años	9
Varones entre 30 y 50 años	10
Varones > 50 años	0
Mujeres < 30 años	0
Mujeres entre 30 y 50 años	1
Mujeres > 50 años	0
TOTAL DE ALTAS	20
Varones <30 años	1
Varones entre 30 y 50 años	11
Varones > 50 años	9
Mujeres < 30 años	0
Mujeres entre 30 y 50 años	0
Mujeres > 50 años	0
TOTAL DE BAJAS	21
Índice Alta/Baja	0.95

Tasa de Rotación	5.07%
Tasa de Nuevas Contrataciones	4.83%

PROFESIONALES POR GERENCIA



Como se observa la tendencia entre altas y bajas es estable, manteniendo una dotación equilibrada.

RATIOS GENERALES

RATIOS GENERALES	2013	2014
Dotación/Flota Operativa	3.40	3.31
Conductor/Flota Operativa	2.69	2.61
No Conductor/Flota Operativa	0.74	0.70

Mejoramos nuestros principales ratios en relación a la flota operativa de la empresa.

Flota Operativa es la cantidad de unidades en servicio, sin incluir las de reserva.



ASPECTOS CENTRALES

Gestión del Personal

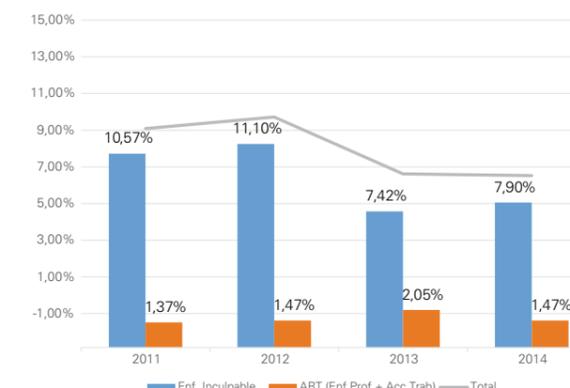
Salud Laboral y Control de Ausentismo

Evolución mensual del índice de ausentismo por enfermedad inculpable y por ART

Disminuimos el promedio anual
2014: 9.38% | 2013: 9.47%

Respecto a la cantidad de víctimas mortales relacionadas al trabajo, no poseemos al 31/12/2014 pérdidas de vida entre el personal, relacionadas al desarrollo de la actividad.

DESARROLLO DE ÍNDICES AUSENTISMO 2011-2014



Programas y Acciones Implementados

Servicio Médico

- servicio de médicos de planta,
- gabinete especializado en Kinesiología,
- atención de urgencias al personal durante la prestación del servicio y las horas de trabajo en nuestra planta.

Servicio Médico en Planta	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Horas semanales de atención médica	12	12	28	28

Ofrecemos atención médica los 365 días del año en consultorios propios

■ Empresa Libre de Humo de tabaco

En el marco del Programa Municipal de lucha contra el Tabaquismo, implementamos las siguientes acciones;

- Encuentros informativos sobre la problemática, a cargo de personal de la Secretaría de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario
- Promoción permanente mediante diferentes canales de comunicación sobre los perjuicios del tabaco en las personas
- Difusión interna de personas dentro de la empresa que lograron superar la adicción
- Prohibición para fumar en todo el establecimiento (adicional a la prohibición definida por la normativa municipal que no permite fumar sobre las unidades del Transporte Urbano de Pasajeros); delimitándose un sector permitido para ello.

Como corolario de las acciones implementadas, recibimos en el mes de Diciembre la distinción "Empresa Libre de Humo de Tabaco", por reconocer el derecho de todos y promover ambientes laborales libres de humo de tabaco.



■ Proyecto 100% Casco

Nos sumamos a este Proyecto, impulsado por la Agencia Municipal de Seguridad Vial y la Fundación de la Ciudad de Rosario.

Acciones implementadas:

- Relevamiento mediante encuestas al personal
- Elaboración de un diagnóstico referido al cumplimiento de las normativas vigentes
- Capacitación para motociclistas
- Provisión sin cargo de chalecos reflectivos
- Acuerdo con proveedor de cascos para su adquisición mediante precio bonificado y facilidades para el pago.



En el mes de Agosto recibimos la distinción 100% Casco



■ Programa de Detección Precoz de Enfermedades Cardiovasculares

Pusimos en marcha este programa que busca prevenir enfermedades cardiovasculares, a través del diagnóstico anticipado de enfermedades.

El programa cuenta con diversas etapas, habiéndose completado la de consulta, a través de un formulario voluntario por parte de los participantes.

CUIDÁ TU



■ Vacunación Antigripal

Reedición de la campaña anual de vacunación, voluntaria y gratuita, disponible para todo el personal.

Vacunación Antigripal	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Cantidad de dosis aplicadas	0	95	146	100
% Total de empleados	0	23%	35%	24%

Selección de Personal

Cantidad de Postulantes a Conducción	263
Contratos efectivizados	84
Eficiencia en la búsqueda	31.94%
Ingresos Planta Permanente	20

En complemento a los procesos permanentes de selección de personal para conducción, se realizaron 3 jornadas completas "In Company", a cargo de Protección Mutual de seguros, con una unidad móvil especialmente preparada para tal fin.

Participaron 81 postulantes, quienes realizaron el examen psicotécnico, que contempla la realización del Visio Test, Driver Test, entrevista psicológica y evaluación de conocimientos sobre normativa en seguridad Vial vigente.

Evaluación de Desempeño.

Evaluación de Desempeño	2013	2014
Personal con evaluación	90.12%	100%
Personal sin evaluación	9.88%	0%

El 100% del personal de la empresa está alcanzado por una evaluación de desempeño o un sistema de incentivo

Motivación

Con el objetivo de aportar a la construcción de un ambiente de trabajo agradable y justo, continuamos sumando beneficios al personal.

Nuestro programa de beneficios, reconoce el trabajo de excelencia que realiza el personal, afianzando el sentido de pertenencia y el compromiso con la calidad del servicio.

A los beneficios ya implementados, agregamos durante 2014:

■ Sistemas de Incentivos

A los sistemas existentes (conducción, mantenimiento de Unidades, supervisores de calidad) sumamos uno destinado a los integrantes del sector Logística. De esta manera aumentamos al 92% el personal alcanzado dentro de la organización por éstos sistemas.

Sistemas de Incentivos	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Cantidad de empleados alcanzados	332	332	352	380
% sobre el Total	79%	85%	87%	92%

■ Actividad de acercamiento con la familia:

Festejo del día de la Primavera en el Jardín de los Niños. Invitamos al personal y sus familias a disfrutar de una tarde en este espacio recreativo de la ciudad. Durante la actividad los niños recibieron golosinas de obsequio y un señalador especialmente diseñado. Con el mismo promovimos la defensa de los derechos de los más pequeños, como un compromiso público con ellos.

■ Imagen del Personal:

Durante 2014 continuamos otorgando prendas adicionales a lo establecido por el Convenio Colectivo de Trabajo.

Incluimos este año pantalones y bermudas para los conductores.

■ Promoción de la Alimentación Saludable.

Lunes con Verduras y Frutas de estación. Implementamos que los días lunes se encuentre a disposición para el personal de planta verduras y frutas de estación, como un aporte a la adquisición de hábitos saludables.

Implementamos nuevos beneficios para el personal

Participación en el certamen Conductor Seguro de Protección Mutual.

Al igual que en el año 2013, participamos postulando a nuestros mejores conductores en el certamen nacional organizado por nuestra compañía aseguradora.

En esta ocasión dos conductores lograron ubicarse entre los 12 conductores más seguros del país.



■ Reconocimientos al personal

Continuamos distinguiendo al personal con mejor desempeño de todas las áreas. Quienes a lo largo del año demuestran un accionar acorde a los valores corporativos, reciben un obsequio en el acto de fin de año, del que participa personal, directivos, accionistas, asesores y allegados a la empresa.

■ Descuento para compras en Librerías.

Tras el acuerdo celebrado con una cadena de librerías de nuestra ciudad, posibilitamos la adquisición de útiles escolares con descuentos, como aporte a la economía familiar de los integrantes de la empresa.

■ Provisión de Chalecos Reflectivos y beneficios en la compra de cascos.

Como parte de nuestras acciones en defensa de la salud del personal de la empresa, entregamos a quienes se trasladan en motovehículos, chalecos que por sus características facilitan la visibilidad del conductor. Además, el convenio con una fábrica de cascos de la ciudad, les permitió adquirir este elemento de seguridad personal a menor precio que el mercado y descontado con facilidades por recibo de sueldo.



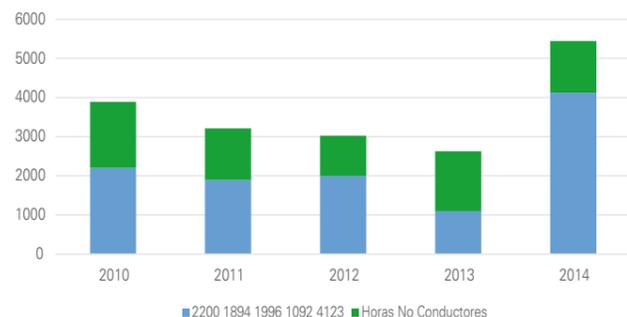
Formación y Crecimiento

■ Plan de Capacitación Anual

Al igual que años anteriores, continuamos desarrollando nuestro Plan de Capacitación, involucrando en instancias de formación y desarrollo profesional a todo el personal.

AÑO	Horas Conductores	Horas No Conductores	Total Horas	Horas anuales promedio por Empleado
2011	1894	1319	3214	7.78
2012	1996	1027	3023	7.32
2013	1092	1533	2669	6.43
2014	4123	1318	5441	11.93

HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN



Alcanzamos un promedio por empleado de 11.93 horas/año.

Actividades de capacitación vinculadas a proyectos especiales.

- Uso del casco y normas generales de tránsito para la conducción de motovehículos
- Implicancias del Tabaco en el organismo de los trabajadores
- Elaboración de compostaje en el hogar

Implementamos una jornada completa dentro de su horario laboral, de capacitación para conductores y el personal de Logística, abordando temas relevantes a cada puesto de trabajo.



Llevamos adelante nuevas propuestas de capacitación tendientes al desarrollo profesional y personal.

Comunicación

- Carteleros por áreas
- Pantalla led en el sector de información para conductores
- Revista interna
- Correos electrónicos

Revista La Colectiva	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Cantidad de Números editados	4	4	4	4
Llegada al Personal	100%	100%	100%	100%



Encuentros con el personal

Apostando al diálogo constante con el personal, continuamos realizando los desayunos por cumpleaños, en donde, en forma mensual, la Dirección de la empresa recibe al personal para escuchar sus inquietudes y comentarios.

Desayunos con el Personal	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Cantidad de asistentes	0	178	165	136
Dotación total	0	413	416	414
% sobre dotación total	0%	43%	40%	33%

Implementamos encuentros de la Dirección con las diferentes áreas de la empresa.



Desafíos 2014

Gestión del Personal	Estado	Meta alcanzada
Profundizar y consolidar el desarrollo del área de Recursos Humanos	Cumplido	Consolidación del área de Recursos Humanos
Sistematizar el Proceso de evaluación de desempeño individual para todos los puestos de la empresa.	Cumplido parcialmente	Implementamos un sistema de evaluación de desempeño individual con alcance a administrativos y analistas.
Motivación		
Diseñar e implementar sistemas de incentivos en nuevas áreas de la empresa y consolidar los sistemas vigentes	Cumplido	Sistema de Incentivos para el Área de Logística, llegando con los sistemas vigentes al 92% de la dotación
Profundizar nuestro acercamiento a las familias del personal, realizando nuevas actividades de integración.	Cumplido parcialmente	Se mantuvieron las acciones de acercamiento a la familia ya implementadas
En el marco de la Política de Compensaciones de la empresa, profundizar el programa de beneficios para empleados de EMTR	Cumplido	Nuevos beneficios para empleados de La Mixta: descuentos en la compra de útiles escolares, cascos para el personal que concurre en moto-vehículos e implementación de jornada semanal saludable, con provisión de frutas y verduras para personal de planta.
Formación y crecimiento		
Articular con los diferentes estamentos del estado, la conformación de la Escuela de Conducción, para optimizar los procesos de selección de personal de conducción.	En proceso	Avances en gestiones con los actores involucrados: Protección Mutual de Seguros para el Transporte Urbano de Pasajeros, empresa SEMTUR, Agencia de Seguridad Vial de la MR y proveedor del equipo Simulador para Conductores; delineando un plan de acción para el 2015.
Incrementar las inversiones en capacitación, con el objetivo de que cada integrante de la empresa pueda alcanzar al menos una jornada de 8hs de capacitación en el año.	Cumplido parcialmente	Incremento de inversión en horas de capacitación. 11,94 hs promedio por empleado. 86% del personal cursó una jornada completa de capacitación.
Comunicación		
Profundizar el proceso de difusión e internalización de los valores institucionales definidos a todos los niveles de la organización	Cumplido	Difundimos los valores de la organización a todos los niveles de la empresa, utilizando diferentes herramientas y medios: jornadas de capacitación, revista Colectiva, presentaciones audiovisuales en espacios comunes y jornadas outdoor, entre otros.
Implementar al menos un 10% de las sugerencias recibidas en el Buzón de Sugerencias.	No Cumplido	Se revisa su funcionamiento, dado que se ha observado otra interpretación de su finalidad.
Crear nuevos espacios de diálogo y encuentro con el personal que favorezcan el acercamiento y la comunicación interna.	Cumplido parcialmente	Con el objetivo de crear nuevos espacios de diálogo con el personal, se sumó a las acciones existentes encuentros de la Dirección con áreas de trabajo, quedando algunas áreas pendientes de concreción.

Desafíos 2015

Continuar el proceso de profesionalización de las áreas, manteniendo su constante renovación.
Mejorar el proceso de Evaluación de Desempeño aplicado a mandos medios y sostener los implementados en 2014
Formalizar instructivo que permita las promociones internas del personal, definiendo criterios.
Diseñar un plan de trabajo para la certificación de la norma ISO 18001 en el año 2016, iniciando su implementación gradual y paulatina
Monitorear los sistemas de incentivos ya implementados, evaluando el factor motivacional y los resultados en términos económicos. Diseñar informe que aborde estas dos cuestiones.
Diseñar plan de actividades de acercamiento e integración con las familias del personal.
Sostener el Programa de Beneficios para empleados de EMTR
Revisar variables y metas de los sistemas de incentivos, que apunten a la mejora de manera continua.
Evaluar y proponer sistemas de incentivos para otros sectores aún no alcanzados.
Diseñar e implementar una propuesta educativa que permita completar estudios secundarios al personal de la empresa. Implementar
Llevar adelante el plan previsto para la puesta en marcha de la Escuela durante el 2016.
Asegurar una jornada completa de capacitación por empleado en 2015.
Sostener la difusión de los valores de la organización.
Reeditar el Buzón de Sugerencias.

6

CALIDAD DE SERVICIO

- Satisfacción del Pasajero
- Aspectos Centrales
- Atención al Pasajero
- Desafíos



Autor: Iván, 9 años.
Papá: Marcelo Popovich, Logística.

SATISFACCIÓN DEL PASAJERO

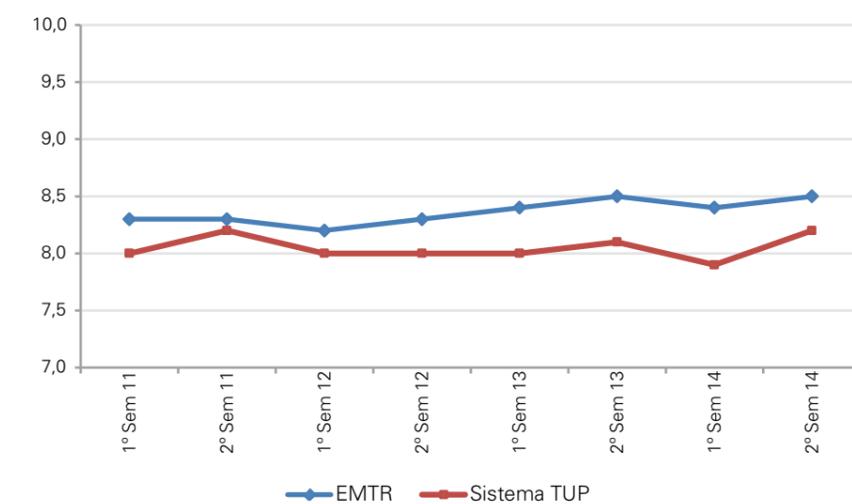
Nuestra misión es brindar un servicio de transporte urbano eficiente, adecuado a las necesidades de los pasajeros, garantizando su plena satisfacción.

Encuesta Permanente a Pasajeros (Ente de la Movilidad)

Índice de Satisfacción General

Índice General	2011		2012		2013		2014	
	1º Sem 11	2º Sem 11	1º Sem 12	2º Sem 12	1º Sem 13	2º Sem 13	1º Sem 14	2º Sem 14
EMTR	8.3	8.3	8.2	8.3	8.4	8.5	8.4	8.5
Sistema TUP	8.0	8.2	8.0	8.0	8.0	8.1	7.9	8.2

ÍNDICE SATISFACCIÓN GENERAL



Nos seguimos manteniendo por encima del promedio del Sistema.
2014:8.45 | 2013:8.45

Encuestas a pasajeros realizadas por La Mixta

Priorizamos escuchar y conocer de manera directa la percepción del pasajero respecto al servicio que prestamos, persiguiendo siempre la mejora continua.

Esta herramienta nos permite conocer en profundidad la opinión de los pasajeros de las diferentes líneas, y la información suministrada posibilita diseñar acciones para mejorar los distintos aspectos relevados.

ASPECTOS RELEVADOS:

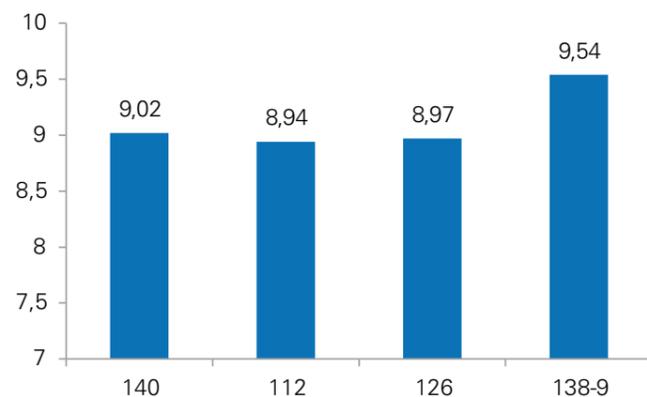
- Frecuencia
- Comodidad del viaje
- Estado de unidades
- Higiene
- Trato y Atención de los choferes
- Conducción de la unidad

DETALLE DE ENCUESTAS REALIZADAS

Encuestas Internas a Pasajeros	2011	2012	2013	2014
Líneas	0	0	1	3
Total de Pasajeros Encuestados	0	0	969	2767
Línea 112	0	0	0	892
Línea 126-127	0	0	0	990
Línea 138-139	0	0	0	885
Línea 140	0	0	969	0

La línea 138-139 posee el indicador general más alto de las líneas encuestadas.

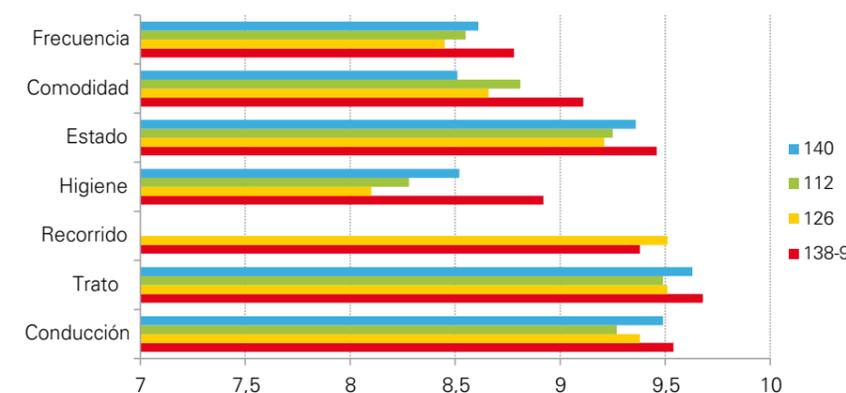
INDICADOR GENERAL



INDICADORES POR ASPECTO

Aspecto	138-9	126	112	140
Conducción	9.54	9.38	9.27	9.49
Trato	9.68	9.51	9.49	9.63
Recorrido	9.38	9.51	(*)	(*)
Higiene	8.92	8.1	8.28	8.52
Estado	9.46	9.21	9.25	9.36
Comodidad	9.11	8.66	8.81	8.51
Frecuencia	8.78	8.45	8.55	8.61

(*) Este aspecto no fue relevado en dicha encuesta



ACCIONES TOMADAS A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS:

- Mejora en la frecuencia en línea 140
- Refuerzo del vínculo con las vecinales de Barrio Las Flores para generar un acercamiento con los pasajeros y brindarles información útil y oportuna sobre la línea
- Renovación de flota en la línea 112
- Revisión y cambio de cuadro horario en la línea 126
- Readecuación de los horarios de limpieza en la cabecera de la línea 126
- Revisión del recorrido en las líneas 138-139
- Desarrollo de un nuevo cuadro horario para las líneas 138-139

Las líneas 138-139 poseen indicadores por aspectos relevados más altos, excepto para el recorrido, en el que la línea 126 posee mejor performance.

En "higiene" las líneas 138-139 poseen valores claramente superiores.

ASPECTOS CENTRALES

Flota y Tecnologías Aplicadas

Características Generales

Composición y Evolución Flota	2011	2012	2013	2014	%
Flota Total al 31/12	127	128	130	132	100%
Accesibles y motor trasero	18	23	42	54	41%
Con Climatización	0	0	17	29	22%
Articulados	0	0	2	2	2%
Con banderas electrónicas	ver	ver	63	91	44%
Antigüedad promedio	3.5	4.2	4.4	4.4	

Flota Total:	incremento del 1.5%
Unidades Climatizadas:	incremento del 58.8%
Unidades Accesibles:	incremento del 28.6%
Totalidad de la flota propia	

El plan anual de renovación permitió mantener la antigüedad promedio de la flota.

ESTADO DE FLOTA

Nuestro compromiso está en preservar el estado de las unidades en condiciones óptimas de funcionamiento.

Es un atributo clave para la calidad de servicio y resulta esencial para el cuidado de nuestro principal activo.

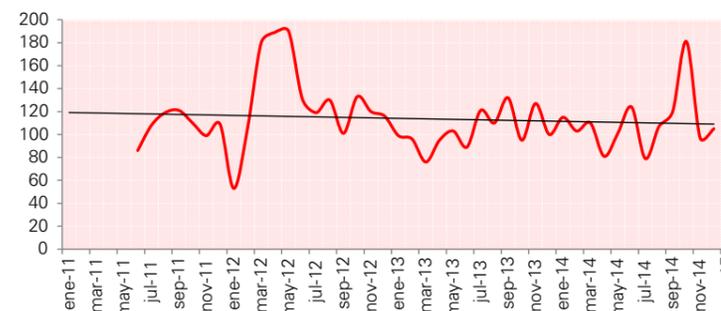
El 99.29% de la flota resultó a lo largo del 2014 "apta" en la verificación técnica realizada por el órgano de control. Ninguna unidad resultó rechazada.

Estado de las Unidades

Semestre	La Mixta	Sistema TUP
1° sem 2011	9.5	9.3
2° Sem 2011	9.6	9.5
1° Sem 2012	9.5	9.3
2° Sem 2012	9.4	9.1
1° Sem 2013	9.1	8.7
2° Sem 2013	8.8	8.7
1° Sem 2014	9.3	8.8
2° Sem 2014	9.4	8.8

Fuente: Encuesta Permanente de Pasajeros del Ente de la Movilidad de Rosario

CANTIDAD DE INTERRUPCIONES DEBIDAS A MANTENIMIENTO.



ACCIONES REALIZADAS TENDIENTES A DISMINUIR LAS INTERRUPCIONES:

- Renovación de la flota
- Aplicación de nuevos turnos de atención de unidades en vía pública, agregándose un primer turno en la mañana y luego uno durante la tarde
- Aumento de la flota de reserva en una unidad durante gran parte del año

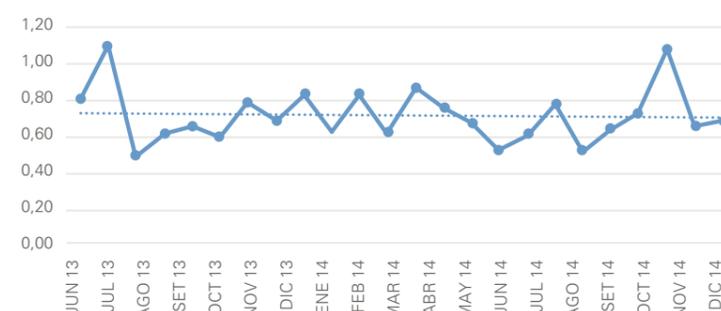
Las medidas adoptadas permitieron sostener le tendencia a la baja en la cantidad de interrupciones debidas a problemas relacionados al mantenimiento de las unidades.

Desempeño de Unidades

Este indicador representa el número de interrupciones por problemas mecánicos y eléctricos (no circunstanciales) por cada 5.000 Km recorridos, y se obtiene como el cociente entre el número de interrupciones y los Kms recorridos, todo ello por 5.000.

Menor es el valor, mejor es la situación tanto a nivel global como por unidad.

GRÁFICO 5. EVOLUCIÓN DE DESEMPEÑO DE UNIDADES



Mantenemos el promedio anual del indicador, con una leve tendencia a la mejora.

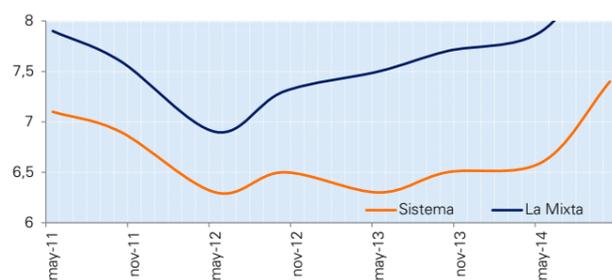
FRECUENCIA

Frecuencia

Semestre	La Mixta	Sistema TUP
1° sem 2011	7.9	7.1
2° Sem 2011	7.6	6.9
1° Sem 2012	6.9	6.3
2° Sem 2012	7.3	6.5
1° Sem 2013	7.5	6.3
2° Sem 2013	7.7	6.5
1° Sem 2014	7.9	6.6
2° Sem 2014	8.8	7.4

Fuente: Encuesta Permanente de Pasajeros del Ente de la Movilidad de Rosario

GRÁFICO 6. INDICADOR DE FRECUENCIA



Es un atributo central del servicio cumplir con los horarios planificados

Mejoramos un 9.8% la frecuencia de las unidades

2014: 8.35
2013: 7.60

ACCIONES TOMADAS PARA LA MEJORA DE LA FRECUENCIA:

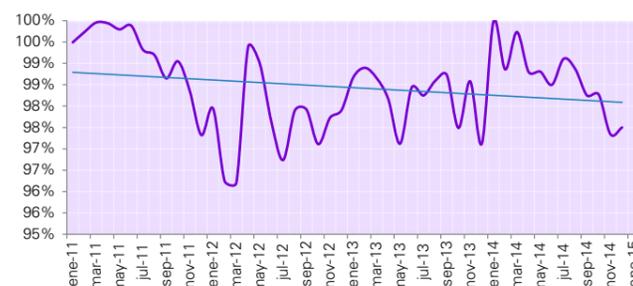
- más oferta de servicio
- más kilómetros recorridos: 227.000 Km, un 2.6%
- adecuación de cuadros horarios

EFFECTIVIDAD

Una gestión de flota y de personal eficiente es clave para ser efectivos

La efectividad representa el porcentaje de servicios prestados en relación a los servicios planificados, Cumplir con los servicios planificados es fundamental para cumplir los estándares de frecuencia.

EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO



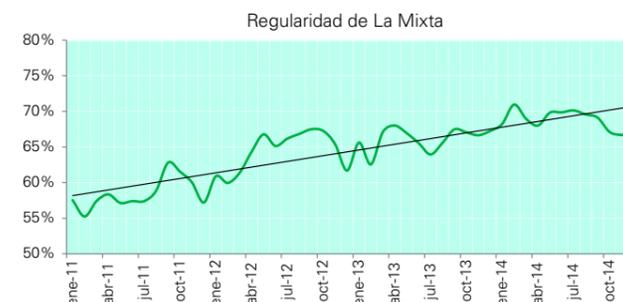
Promedio 2014: 98.67%
Promedio 2013: 98.22%

Cumplimos con el objetivo de lograr el 98% de la prestación del servicio.

REGULARIDAD

Entendemos por regularidad al porcentaje de cumplimiento horario, dentro de las tolerancias de tiempo establecidas en 1 minuto de adelanto y 3 de atraso.

REGULARIDAD



ACCIONES TOMADAS PARA LA MEJORA:

- Optimización de cuadros horarios con mayores tiempos de vuelta
- Instancias de capacitación a conductores
- Evaluación de desempeño a conductores

El cumplimiento horario mejoró en promedio un 3,6%, sosteniendo la tendencia a la mejora lograda en los últimos años.

2014: 68,77%
2013: 66,3%

SEGURIDAD VIAL

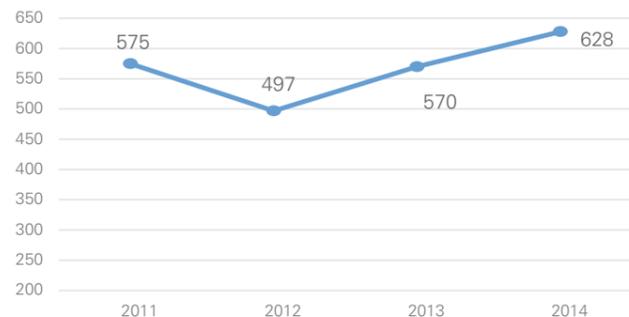
Recertificación del Nivel 5 del Programa Bus Score de Protección Mutua y la Norma IRAM 3810.

NORMA	NIVEL	FECHA
Programa Bus Score	Nivel III	Abril 2011
Programa Bus Score	Nivel IV	Abril 2012
IRAM 3810 - Certificación	2006	Julio 2012
IRAM 3810 - Mantenimiento I	2006	Noviembre 2012
Programa Bus Score	Buenas Prácticas	Abril 2013
IRAM 3810 - Mantenimiento II	2006	Diciembre 2013
Programa Bus Score	Buenas Prácticas	Diciembre 2013
IRAM 3810 - Recertificación	2006	Diciembre 2014
Programa Bus Score	Buenas Prácticas	Diciembre 2014

Nuestro compromiso es transportar pasajeros a destino, en tiempo y forma y de manera segura.

Gestión de la Seguridad Vial

CANTIDAD DE SINIESTROS 2011-2014



Año	Siniestros graves en valor absoluto	Siniestros graves en relación a Flota Operativa
2011	8	6
2012	5	4
2013	8	6
2014	4	3

Nota: la categoría Siniestros Graves incluye daños a las personas y daños materiales de alto impacto económico.

EVOLUCIÓN DE SINIESTROS GRAVES EN VALOR ABSOLUTO Y EN RELACIÓN A FLOTA OPERATIVA



La puesta en marcha del sistema informático permitió mejorar el procesamiento de datos referidos a causantes y personal involucrado en siniestros, posibilitando la adopción de medidas concretas para prevenir futuros siniestros.

Reducimos un 50% la cantidad de siniestros graves.

Su incidencia en el total de siniestros es del 0.04%

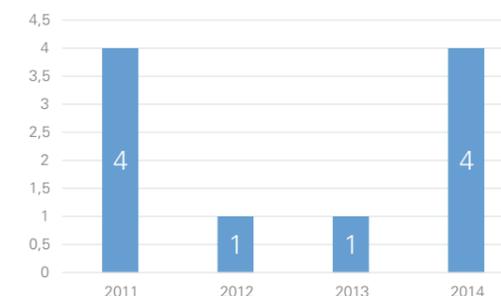
ACCIONES ADOPTADAS:

- Ampliamos las jornadas de instrucción de manejo del personal ingresante
- Jornadas de capacitación especial para conductores con un módulo de Seguridad Vial
- Continuamos con nuestros programas de difusión y capacitación vinculados a la Seguridad Vial.
- Ampliación del equipo de Seguridad Vial en la gerencia de Calidad
- Procesamiento y análisis de datos

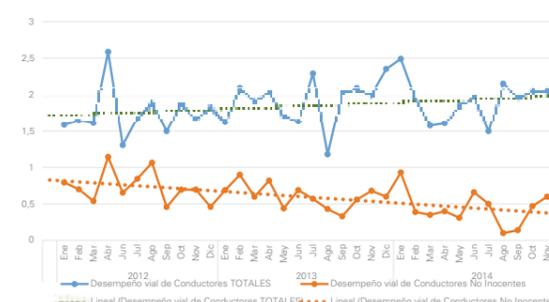
	Lesionados Graves	% sobre Total de Siniestros
2011	4	0.70%
2012	1	0.20%
2013	1	0.18%
2014	4	0.64%

Nuestro índice de siniestros no inocentes se mantiene a la baja en un contexto de tránsito complejo, con incremento de la siniestralidad vial general.

LESIONADOS GRAVES



DESEMPEÑO VIAL DE CONDUCTORES



ACCESIBILIDAD

Continuamos demostrando nuestro compromiso con el derecho a la accesibilidad de las personas.

Priorizamos en el plan de renovación de flota la incorporación de estas unidades.

Línea	Flota Accesible 2014	% Total Flota	Variación con año anterior
112	11	50%	83%
115	7	35%	17%
126	7	44%	75%
127	5	50%	0%
131-132	8	36%	33%
138-139	8	44%	33%
140	8	47%	0%
TOTAL	54	41%	29%

ACCIONES IMPLEMENTADAS:

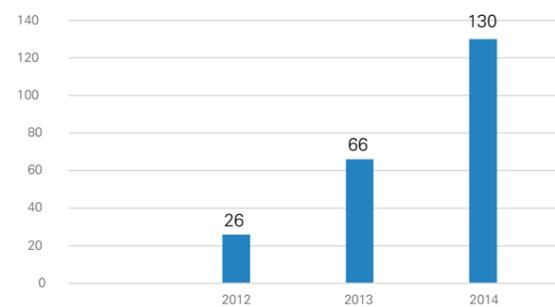
- Incremento de flota accesible en un 28,6%
- Mejora de las frecuencias promedio en las distintas líneas en un 8% (2014 vs 2013)
- Renovación del 50% de las unidades en la línea 112 por unidades accesibles
- Inversión en más horas de capacitación a conductores
- Concreción de nuevos vínculos con organizaciones vinculadas a las personas con discapacidad

Concientización al personal

Continuamos desarrollando la instancia de capacitación "Accesibilidad Integral", dirigida al personal de conducción y supervisión, en la cual se aborda;

- Concepto de Accesibilidad y movilidad restringida en el pasajero
- Categoría de Persona con Discapacidad, según Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU 2006)
- Política de no discriminación y respeto a minorías sociales
- Acciones esperadas de parte del conductor y sus responsabilidades en la asistencia a las personas

HORAS DE CAPACITACIÓN MÓDULO ACCESIBILIDAD



Incrementamos un 97% la cantidad de conductores capacitados en accesibilidad integral

En 2014 el 31,4% de los conductores se capacitaron en accesibilidad integral



HIGIENE

Contar con unidades en buenas condiciones de higiene es un atributo fundamental que hace a la calidad del servicio.

Higiene	2011		2012		2013		2014	
	1° Sem 11	2° Sem 11	1° Sem 12	2° Sem 12	1° Sem 13	2° Sem 13	1° Sem 14	2° Sem 14
EMTR	8.3	8.1	7.9	8.1	8.0	8.2	8.1	8.4
Sistema TUP	8.0	8.1	7.6	7.7	7.4	7.6	7.5	7.7

Fuente: Encuesta Permanente a Pasajeros del Ente de la Movilidad de Rosario.

Acciones realizadas:

- Revisión y mejora de los procesos de trabajo
- Aplicación de nuevos procedimientos para el mantenimiento de las rampas en las unidades
- Profundización de la limpieza de las unidades en las puntas de línea
- Realización de jornada de Capacitación específica al persona de logística
- Colocación de más cestos de residuos sobre las unidades
- Implementación de un sistema de incentivos para el personal del área

Mejoramos el indicador de higiene en un 2.2% (EPP), y nos mantenemos por arriba del valor referencial del sistema TUP

2014:8.4
2013:8.1

Desarrollamos un mecanismo de control de higiene de unidades con indicadores propios, lo cual permite asegurar el buen estado de las mismas antes de su puesta en servicio y durante el mismo.

ATENCIÓN AL PASAJERO

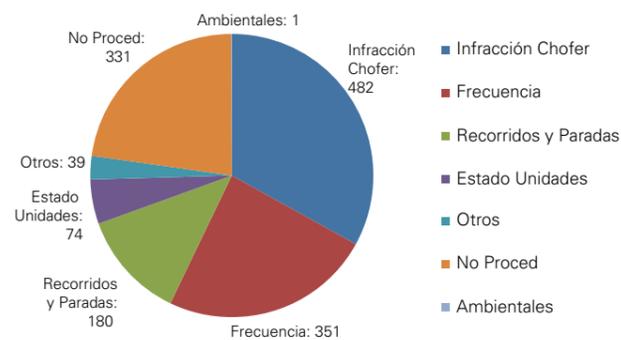
Mantenemos la Certificación de la Norma IRAM 90600 "Gestión de Reclamos", única empresa de Transporte Urbano de Pasajeros del país.

ACCIONES IMPLEMENTADAS:

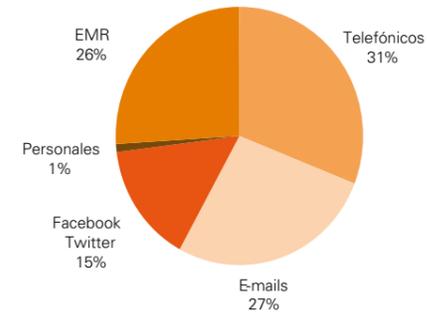
- Implementamos la identificación de contactos por cuestiones medio ambientales a través de la web
- Realizamos capacitaciones específicas para conductores con reclamos recurrentes, y mayor seguimiento

Los diferentes tipos de contactos se incrementaron en un 20%.

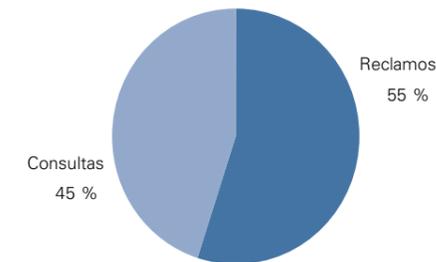
RECLAMOS PORTIPO



ORIGEN DE LOS CONTACTOS PROMEDIO ENE/DIC 14



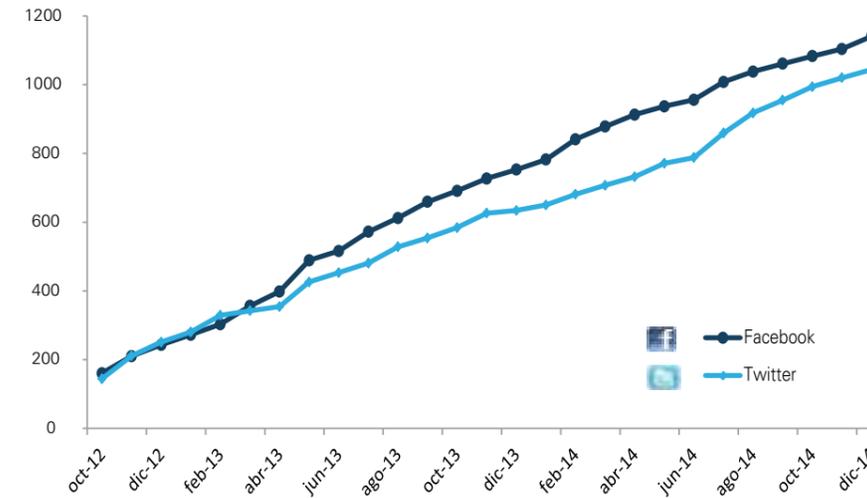
CONTACTOS PROMEDIO ENE/DIC 14



ACCIONES TOMADAS A PARTIR DE LOS PRINCIPALES RECLAMOS RECIBIDOS:

- Inclusión de una unidad articulada en la línea 126, con el objetivo de ampliar su carga en horarios pico.
- Readecuación de horarios y disposición de una unidad accesible durante las 24 hs del día en la línea 127.
- Colaboración permanente con el Ente de la Movilidad de Rosario respecto a alternativas de gestiones ante la autoridad competente referidas a solicitud de bacheo, mejoras o pavimentación de la vía pública.

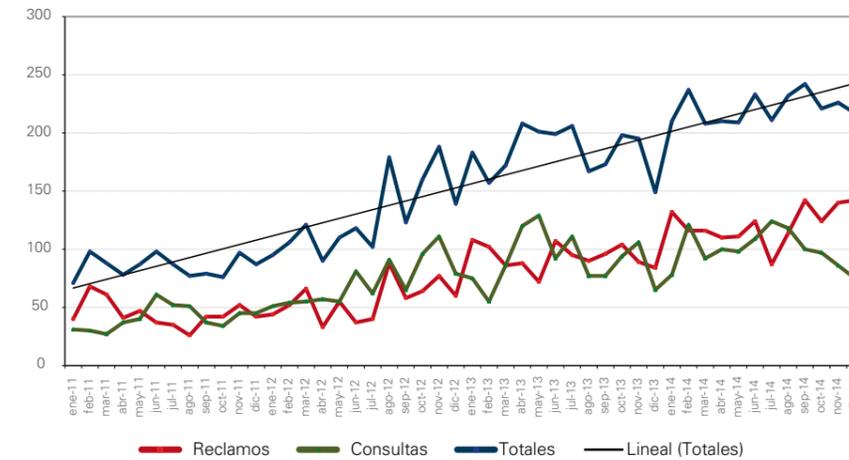
EVOLUCIÓN REDES SOCIALES



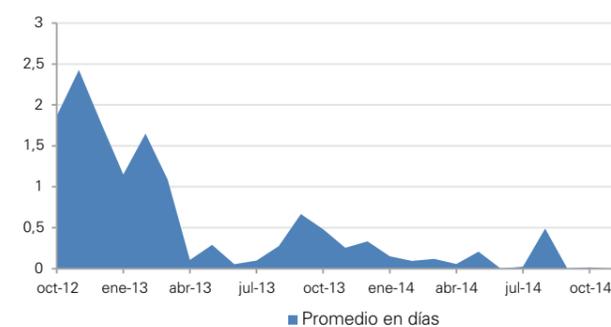
Duplicamos los seguidores en redes sociales

El aumento tan significativo de los seguidores en redes sociales permitió responder en forma inmediata muchas inquietudes, resolviendo reclamos y consultas de manera inmediata.

CONTACTOS SEGÚN MOTIVO



RESPUESTAS A PASAJEROS EN DÍAS



Tiempo en dar una respuesta
Concluimos el año con un tiempo de respuesta menor a un día.

Redujimos el tiempo de repuestas a las quejas y reclamos de pasajeros
2014: 0.096 días
2013: 0.536 días

Protección de datos de nuestros clientes.

A través de un Acuerdo de Confidencialidad sobre los datos de pasajeros o terceros que actúan como denunciantes dentro del proceso de reclamos, o que realizan consultas, todo ello gestionado por el Grupo de Atención al Pasajero (GAP), protegemos la identidad de nuestros pasajeros; no habiendo recibido quejas referidas a la violación de dichos datos.

	2011	2012	2013	2014
Número de quejas fundadas referidas a violación de la privacidad de clientes y pérdida de datos de clientes	0	0	0	0

CANTIDAD DE OBJETOS DEVUELTOS

Desde	Hasta	Cant	Devueltos	%
1-1-14	30-6-14	183	43	23%
1-7-14	31-12-14	215	48	22%

DONACIÓN DE OBJETOS PERDIDOS

OBJETOS PERDIDOS

DONACIONES AL EJÉRCITO DE SALVACIÓN

Fecha	Bultos	
10/07/2012	7	+ 1 bolsón de 72 pañales
14/01/2013	10	
25/09/2013	4	
07/02/2014	6	+ 1 Bolsón de 30 pañales + 1 bolsón de 48 pañales
19/08/2014	5	+ 1 Bolsón de pañales
03/02/2015	7	

Los bultos contienen vestimenta, artículos escolares, bolsos, carteras, mochilas, anteojos, calzado, entre otros. Con el dinero efectivo se adquieren pañales para su donación.



Desafíos 2014

Flota y Tecnología Aplicadas

Mantener una tasa de renovación anual de 25 unidades para mantener la antigüedad promedio en no más de 5 años

Estado

Cumplido
Parcialmente

Meta alcanzada

Renovamos 22 unidades de las 25 unidades objetivo, y ampliamos la flota en dos unidades, manteniendo la antigüedad promedio por debajo de 5 años.

Alcanzar la meta del 50% de la flota con piso bajo y rampas para personas con movilidad reducida en 2 años.

En Proceso

La flota total incluye 54 unidades accesibles: un 41%.

Reducir en un 50% las interrupciones de servicios por problemas mecánicos y/o eléctricos para el 2015.

Cancelado

El promedio mensual alcanzado en 2014 fue de 0.69. La meta es 0,35. Continuamos trabajando para alcanzar la reducción objetivo.

Completar la provisión de banderas electrónicas para todas las unidades en 3 años.

En Proceso

Sumamos unidades con banderas electrónicas, alcanzando un 64% de la flota.

Incorporar Cámaras de Seguridad en las unidades para el 2015.

En Proceso

Se comenzó a delinear este tema de cara a su implementación en 2015.

Frecuencia

Sostener una efectividad anual en un nivel superior o igual al 98%

Cumplido

La efectividad anual alcanzada es del 98.64%, mejorando la del 2013 y superando el objetivo planteado del 98%.

Mantener una regularidad anual a niveles superiores al 69% para el año 2014 y 70% para el año 2015.

No Cumplido

La regularidad promedio mensual fue de 68.77%, mejorando el valor de 2013 en un 2.62%. Continuamos trabajando para el logro de la meta en 2014.

Seguridad Vial

Disminuir la cantidad de siniestros no inocentes en un 50% en 2 años.

En Proceso

El índice de siniestros no inocentes se redujo un 28% (2014: 0.44).

Readecuar los cuadros horarios de todas las líneas, para alcanzar la meta de una velocidad comercial máxima promedio menor a 16 km/h para fines de 2015.

En Proceso

Se readecuaron cuadros horarios de algunas líneas, llevando la velocidad comercial a 16.02 Km/hora.

Optimizar los tiempos de espera en puntas de líneas, garantizando un tiempo mínimo de 30 minutos total de espera en todas las vueltas, permitiendo así un tiempo de descanso adecuado para los conductores.

No Cumplido

Se optimizaron los tiempos de espera de los servicios, llevando el promedio general de tiempo de descanso a 30 minutos cada 8 horas productivas.

Accesibilidad

Alcanzar la meta del 50% de la flota con piso bajo y rampas para personas con movilidad reducida en 2 años.

En proceso

Se logró que las líneas 112 y 127, circulen con un 50 % de flota accesible. Y las líneas 126, 138/139 y 140 entre un 40 y 49% de su flota. Continuamos trabajando para lograrlo en todas las líneas.

Completar la formación y capacitación en accesibilidad integral a conductores a cargo de este tipo de unidades, para fines de 2014.

No Cumplido

La totalidad del personal ingresante ha recibido la capacitación en Accesibilidad Integral. Se continúa trabajando en este objetivo.

Higiene

Consolidar el monitoreo y evaluación de los resultados en higiene a través de indicadores propios.

Cumplido

Consolidamos el monitoreo y evaluación de la higiene en nuestras unidades, con indicadores y procesos propios.

Ampliar la cobertura horaria de limpieza en puntas de línea para el año 2015.

En Proceso

Durante 2014 mantuvimos la cobertura de limpieza de unidades en punta de línea, evaluándose una ampliación para el año 2015.

Atención al Pasajero

Incrementar en un 50% la cantidad de contactos totales de pasajeros en 2 años.

En Proceso

Incrementamos en un 20% el total de contactos con pasajeros.

Extender y ampliar el horario de atención a pasajeros, garantizando un mínimo de 12 hs diarias, para el año 2015.

En Proceso

Mantuvimos el horario de atención al pasajero.

Ampliar la estructura de supervisores para garantizar una mayor cobertura de atención en la vía pública, para el año 2015.

En Proceso

Mantuvimos la estructura de supervisores.

Desafíos 2015

Continuar renovando las unidades modelo 2007, garantizando al menos una tasa de 20 ómnibus anuales.

Continuando con el desafío propuesto en años anteriores, la meta de este año tener el 50% de la flota operativa, con piso bajo y rampa para personas con movilidad reducida.

Reducir el promedio mensual alcanzado en 2014 de las interrupciones.

Completar la provisión de banderas electrónicas para todas las unidades para fines del 2016.

Concretar la instalación de Cámaras de Seguridad de acuerdo al programa que establezca el Ministerio de Seguridad Provincial

Alcanzar un estándar promedio mensual de efectividad ajustada por interrupciones por encima del 97.1%.

Mejorar la regularidad promedio mensual alcanzada en 2014.

Disminuir la cantidad de siniestros no inocentes en un 50% respecto al año 2013.

Realizar un análisis pormenorizado de la velocidad comercial promedio en cada línea, que permita definir una nueva meta a implementar en 2007.

Evaluar durante 2015-2016 el tiempo de descanso para los diferentes tipos de servicios, definiendo el tiempo mínimo a otorgar por cada 8 horas productivas.

Alcanzar la meta del 50% de la flota con piso bajo y rampas para personas con movilidad reducida en este año.

Completar la formación y capacitación en accesibilidad integral para toda la dotación de conductores en este año.

Evaluar la ampliación de la cobertura horaria de limpieza en puntas de línea para este año.

Continuamos trabajando para lograr incrementar el 50% respecto a 2013.

Evaluar la ampliación de cobertura horaria de atención telefónica y por redes.

Continuamos trabajando para lograr la ampliación de la estructura de supervisores en la vía pública, para el año 2015.

7 CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA

- Educación Vial
- Medio ambiente
- Liderazgo Responsable
- Cultura y Educación
- Desafíos

Generar Valor Social

Éste es el fin que perseguimos al implementar iniciativas que nos vinculan con la comunidad a través de la cultura y la educación y que promueven un liderazgo responsable en el uso de los recursos.

EDUCACIÓN VIAL

Programa Subite Seguro

Sumamos más talleres. Este año se sumó a la dinámica que los niños trabajaron consignas previamente junto a sus docentes. Durante el taller las conclusiones fueron puestas en común, arribando a reflexiones referidas a formas seguras de viajar en colectivo.

Nos acercamos a las escuelas para reflexionar sobre la seguridad vial, junto a niños y docentes.



Autor: Nayla, 6 años.
Papá: Daniel Espinosa, conductor.

Año	Línea	Barrio	Escuela	Niños participantes	Conductores Voluntarios	Talleres
2011	112	Hume	Provincial Primaria N° 154 "Julio Bello"	109	12	6
	131	Puente Gallego	Provincial Primaria N° 1102 "Sargento Cabral"			
	115	Fisherton	Provincial Primaria N° 6386 "Cayetano Silva"			
2012	132	Tío Rolo	Provincial Primaria N° 1372 S/N	42	5	2
	140	Las Flores	Provincial Primaria N° 576 "José Serrano"			
2013	115	Fisherton	Provincial Primaria N° 6386 "Cayetano Silva"	127	14	5
	127	Acíndar	Provincial Primaria N° 799 "Anastacio Escudero"			
	138-139	San Martín A	Provincial Primaria N° 1379 "República del Paraguay"			
	126	Acíndar	Provincial Primaria N° 1202 "Gendarmería Nacional"			
2014	115	Fisherton	Provincial Primaria N° 632 "José María Puig"	262	17	7
	131-132-126	Acíndar	Provincial Primaria N° 1162 "Pedro Arias"			
	112-115	Fisherton	Provincial Primaria N° 1095 "Luis Chorroarín"			
	140	Las Flores	Particular "Ntra. Sra de Itatí"			

Desde 2010

540
niños

12
escuelas

En **2014**
aumentamos un
106%
el número de
beneficiarios

Estuvimos en los
barrios de todas
las líneas de
EMTR SA



Juan y Alejandro, padre e hijo, participaron del taller



Colabora con
material audiovisual
y asistencia técnica
Protección Mutual
de Seguros e ISEV.



MEDIO AMBIENTE

Continuamos llevando adelante acciones que mitigan y previenen la contaminación generada en nuestros procesos de apoyo al servicio brindado, optimizando los mismos.

Acciones Implementadas

- Sustitución de luminarias incandescentes por lámparas de bajo consumo
- Reubicación de lámparas para optimizar la iluminación
- Racionalización de la iluminación artificial en horarios diurnos
- Separación del papel de descarte para su reciclado
- Lavado de unidades sin detergentes
- Tratamiento de los residuos peligrosos

Nuestro compromiso es cuidar activamente el medioambiente

EXPERIENCIA BIODIESEL

En el marco de un convenio entre EMTR SA, la Secretaría de Servicios Públicos de la MR, la Secretaría de la Producción y la Fundación de Investigaciones Energéticas y Medioambientales.

- **¿En qué consiste?** 2 Unidades 0Km, funcionando 1 con gas oil con un corte al 20% de Biodiesel y 1 como unidad testigo, con gas oil en su corte habitual.
- **Objetivo:** Estudiar la performance, rendimientos y emisiones de cada unidad, comparar resultados y evaluar el impacto en el medio ambiente.
- **Período de la prueba:** 6 meses

Principales resultados:

	Unidad Biodiesel	Unidad Testigo
N° de Interno	158	159
Tipo	Modelo 1618, Caja Aut., Año 2014, con Rampa y Climatización	Modelo 1618, Caja Aut., Año 2014, con Rampa y Climatización
Línea	112 Negra	112 Negra
Combustible	20% BioDiesel	Diesel 500
Rendimiento (Km/Lt)	1.81	1.98
Novedades de mantenimiento imputables al combustible utilizado	No se registran	No se registran
Mediciones de Humo	Debajo de parámetros s/Ley 24.449	Debajo de parámetros s/Ley 24.449
Valoración del área de Mantenimiento	Muy Buena	Muy Buena
Performance de la unidad	Muy Buena	Muy Buena

Mediciones

Fuentes Renovables

Consumo de Resmas de Papel	2013	2014	Variación 2014/2013
Promedio Mensual Total	43	45	3.68%
Impresión hojas de ruta	12.5	20.64	65.12% *
Otros usos administrativos	30.5	24	-21.50%

* CNRT dispone emitir 1 hoja de ruta por cada conductor: aumento del 130% del uso del papel.

Biodiesel (*)	2013	2014
Cantidad en Lts	Sin Dato	1.260 (47 GJ)

(*) Utilizado en Experiencia Biocombustible

Biodiesel (**)	2013	2014
Cantidad en Lts	344.907.70	364.341.90

(**) Corresponde al 10 % del total de Gas Oil "Diesel 500" de YPF s/Ficha Técnica N° 21 de YPF SA

Fuentes No Renovables

Porción no renovable del Gas Oil	2013	2014	Variación 2014/2013
Cantidad en Lts	3.104.169.30	3.279.077.10	5.63%
En GJ (*)	101.072	106.766	(5.694 GJ)

Aceite	2013	2014	Variación 2014/2013
Cantidad	14.558	14.373	-0.99%
En GJ	565	558	(7 GJ)

Energía eléctrica	2013	2014	Variación 2014/2013
Energía en Kwh – Anual	101,363.00	92,262.00	-8.98%
En GJ	365	332	(32.76 GJ)

Agua	2013	2014	Variación 2014/2013
De red pública en M3 (***)	3.408	5.274	54.75%
Promedio Mensual en M3	284	440	54.75%
Subterránea	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato

(***) El consumo de agua de red se comenzó a medir en Octubre de 2013, por lo cual el valor expresado como consumo anual y su correspondiente promedio mensual, respecto a 2013, corresponde a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre.

Redujimos un 21.5% el consumo de papel para usos administrativos

El incremento en la cantidad de Gas Oil se debe al aumento de unidades con caja automática y climatización, vehículo de mayor consumo por sus características.

Redujimos un 8.98 % el consumo eléctrico anual, lo cual representa un ahorro de 32.76 GJ.

El mayor consumo de agua de la Red Pública se debe a la utilización de la misma para el riego de las playas de estacionamiento de la flota, mejorando la higiene de las unidades

“Sumamos diferentes acciones tendientes a preservar el medio ambiente”

- Participamos en la presentación de las actividades de recolección de aceite usado, por parte de la Subsecretaría de Medio Ambiente de la Municipalidad de Rosario.
- Realizamos junto a la Red de Oficinas Verdes un Taller sobre Elaboración de Compostaje, con el objetivo de disminuir el volumen de residuos domiciliarios, en la empresa y en los hogares particulares.
- Participamos del 9° Congreso regional de Medio Ambiente “Renovando Energía en la Sustentabilidad”



LIDERAZGO RESPONSABLE

Primer Reporte de Sustentabilidad

Durante la actividad, realizada el 26/09/2014, representantes de la empresa, del gobierno local y de la Red Argentina del Pacto Global expusieron sobre el tema y debatieron con los presentes.



Convocamos a nuestros principales grupos de interés para presentar el Primer Reporte de Sustentabilidad



Norma IRAM 17450 "Sistema de Gestión para la prevención de fraude corporativo"

Recibimos la auditoría exitosamente, obteniendo la recomendación de certificación, con alcance a toda la organización.

Como parte del sistema implementado en la empresa, aseguramos el normal funcionamiento de la Unidad de Investigación y del Órgano Disciplinario, instancias claves para una gestión transparente.

Fueron investigadas 4 denuncias de potenciales fraudes.

Acciones relacionadas:

- Participamos del Workshop "Herramientas para prevenir y evitar riesgos de corrupción" (Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana y Red Argentina y Alemana del PG)
- Disertamos en el III Foro Latinoamericano de Desarrollo Sostenible. Panel "Cero Corrupción, 100% Desarrollo."

Bregamos por la transparencia y la prevención del fraude corporativo.



Pacto Global de las Naciones Unidas

Reafirmamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, integrándolos a nuestro modelo de gestión, a incluyéndolos en campañas de difusión interna y actividades propuestas al personal.

Adhesión a GRI

Subscribimos como "Organizational Stakeholders" a GRI (Global Reporting Initiative), permitiéndonos solicitar una verificación externa a dicha institución del Primer Reporte de Sustentabilidad de La Mixta. Dicha comprobación del Nivel de Aplicación alcanzado es comunicada en los primeros meses de 2015.

Proyecto 100% Casco

Actividades realizadas:

- Relevamiento de los empleados que utilizan motovehículos para trasladarse al ámbito laboral.
- Inclusión de la obligatoriedad de utilizar cascos en comunicaciones internas. Entrega de folletería de la ASV.
- Realización de encuestas al personal, recibiendo el informe de su sistematización por parte de la Fundación Ciudad de Rosario.
- Charlas de Capacitación sobre el "Uso del casco y normativa para conductores de motovehículos", dictadas por personal de la Dirección Municipal de Tránsito a nuestro personal.
- Adecuación de normas internas referidas al ingreso de vehículos a las instalaciones, determinando la obligatoriedad del uso de los elementos de protección personal para los conductores de motos.
- Nueva señalética en los ingresos sobre la temática.
- Beneficios para la adquisición de cascos y entrega sin costo del chaleco reflectivo.

Nos sumamos a la iniciativa de la Agencia Municipal de Seguridad Vial, recibiendo la Certificación "Empresa 100% Casco."

Actividades de integración y diálogo con socios estratégicos

Continuamos promoviendo el intercambio con los diferentes grupos de interés, generando espacios de diálogo a lo largo del año.

Aumentamos un 100% el número de encuentros con grupos de interés.

Grupos de Interés	2011	2012	2013	2014
Protección Mutual de Seguros	1			
Protección Mutual junto a empresas del TUP por 3810				2
Concejales de la Comisión de Servicios Públicos, Honorable Concejo Municipal		1		1
Ente de la Movilidad de Rosario		1		1
Empresas Socias de Moverse		1		
Proveedores de EMTR SA	2		3	2
Vecinales y CDM Suroeste			1	
Consejo consultivo EMR				1
CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento)				1
TOTAL DE ENCUENTROS	2	3	4	8

Nuestra participación en Moverse ONG.

Continuamos siendo parte, promoviendo la Responsabilidad Social Empresaria en nuestra ciudad y su zona.

Participamos de la reunión anual de beneficiarios de la Fundación Cimientos, coordinando el taller Crear Reciclando, en el que abordamos el principio de la sustentabilidad y la reutilización de materiales.

Integramos la Comisión social, abordando tres ejes, Organizaciones No Gubernamentales, Educación y Sindicatos.

Voluntariado corporativo.

Propusimos mayor variedad de actividades voluntarias, acercándonos a los grupos con los que interactuamos.

Promovemos el voluntariado corporativo organizando actividades junto a la comunidad

Voluntariado Corporativo (en Horas)	2011	2012	2013	2014
Subite Seguro	0	2	28	75.50
BAR	6	6	0	39
Fundación Cimientos	0	0	0	1.5
Horas Anuales de Voluntariado	6.00	8.00	28.00	116.00



Aumentamos un 314% las horas de voluntariado.

La acción solidaria en el BAR permitió clasificar 1.736 kilos de alimentos.



Taller "Crear Reciclando" junto a Fundación Cimientos Moverse.

Inclusión Laboral

Contratamos a la Asociación Padres por la Igualdad Rosario –APLLIR–, quienes ofrecieron el Cátering Ni+ Ni – en nuestras presentaciones públicas.

Colaboramos con la filmación de un corto en el ciclo "Pequeños Universos", facilitando una unidad. (Proyecto del Gobierno de Santa Fe)



CULTURA Y EDUCACIÓN

Rodarte Popular de La Mixta

Renovamos las salas itinerantes del Rodarte Popular de la Mixta, un proyecto con el que valorizamos las expresiones artísticas de nuestro medio, sumando valor a la experiencia de viaje de los pasajeros.

28 Salas en todas las líneas

Año	Muestra	Cantidad de Unidades	% Total de Unidades	Auspiciante
2014	Juan Grell 1914-2014. Arte como la gente	18	21%	Grupo Sancor Seguros
	La historia se toma el bondi. 1872 - 1972.	10	8%	Frigoríficos Matievich



Estuvimos presentes en la Calle Recreativa, para que más vecinos conozcan las muestras.



Todas las muestras pueden observarse en forma digital a través de nuestra página web, permitiendo su conocimiento y estudio en profundidad.

<http://www.subitealamixta.com/rodarte-popular>



Cada inauguración de Rodarte se ha convertido en un evento cultural de importancia para la ciudad de Rosario.



Otras actividades desarrolladas



Expusimos nuestra gestión de la Seguridad Vial en el XVIII Clatpu 2014 "Transporte Sustentable, el desafío del siglo XXI"; a través de una ponencia desarrollada por QM Marcelo Popovich denominada "Mejora del desempeño vial mediante la integración de normas". Octubre de 2014.

Recibimos la visita de participantes del XVIII CLATPU –Congreso Latinoamericano del Transporte Público- a nuestra base operativa.

En dicho Congreso presentamos nuestra política de Gestión de la Seguridad Vial, con la exposición del Gte de Calidad QM Marcelo Popovich.



Desafíos 2014

Educación Vial

Profundizar el modelo de Taller Subite Seguro, enmarcándolo en acciones junto a nuevos socios vinculados a la Seguridad Vial.

Estado

Cumplido

Meta alcanzada

Renovamos el Taller "Subite Seguro", profundizando la reflexión sobre la Seguridad Vial en el ámbito educativo. Realizamos 7 talleres en 4 escuelas.

Replicar las experiencias en escuelas vinculadas a nuestras líneas, aumentando en un 50% el número de estudiantes beneficiarios respecto al año anterior.

Cumplido

Aumentamos un 106% la cantidad de beneficiarios directos del Taller Subite Seguro, con respecto al año anterior.

Aumentar la cantidad de beneficiarios directos del Taller Subite Seguro en un 15% respecto al año anterior.

Medio Ambiente

Reducir en un 5% el consumo eléctrico, rediseñando procesos para optimizarlos.

Cumplido

Se redujo un 8% el consumo eléctrico.

Reducir el consumo eléctrico respecto a 2014 y desarrollar un proyecto que tenga por finalidad obtener un ahorro de energía, a implementar en 2016.

Tratar la totalidad de los residuos peligrosos, en forma tal que se minimice la contaminación que generan.

Cumplido

A través de la correcta disposición del 100% de nuestros residuos peligrosos, minimizamos la contaminación potencial que ellos puedan generar.

Sostener la correcta disposición de los residuos peligrosos.

Generar una prueba de biodiesel en nuestras unidades.

Cumplido

En el marco de un convenio de colaboración con aliados estratégicos, se puso en marcha una prueba piloto por 6 meses de utilización de Biodiesel a un corte del 20% en una unidad cero kilómetro.

Realizar informe de cierre de la experiencia piloto y hacer la presentación de los resultados

Conocer nuestra huella de carbono

No Cumplido

Renovamos el interés por conocer nuestra huella de carbono.

Evaluar la factibilidad económica en el año, con vistas a su implementación en 2016.

Liderazgo Responsable

Promover internamente el Pacto Global llegando a todos los niveles de la organización.

Cumplido

Buscamos en las acciones y prácticas cotidianas promover los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Presentar la Primer Comunicación de Progreso de Pacto Global

Reportar según estándares y criterios establecidos por Naciones Unidas.

Cumplido

Emitimos el Primer Reporte de Sustentabilidad y alineamos los próximos reportes de acuerdo a los criterios establecidos por Naciones Unidas.

Elaborar el Reporte de Sustentabilidad 2014.

Certificar la Norma 17450 y de esa manera convertirse en pionero, dentro del TUP, en la protección de su patrimonio y buen nombre.

En Proceso

Superamos favorablemente el proceso de auditoría para la certificación de la Norma IRAM 17450, obteniendo la recomendación para la misma.

Certificar las Normas IRAM 17450 e ISO 14001.

Realizar en forma periódica a lo largo del año 2014 encuentros con nuevos grupos de interés.

Cumplido

Manteniendo nuestra filosofía de generar y consolidar espacios de interés, pudimos concretar en el año 8 jornadas de integración.

Realizar un encuentro con grupos de interés vinculados a las personas con discapacidad.

Aumentar en un 25% la participación voluntaria de los conductores en distintas actividades, con mayor impacto social.

Cumplido

Incrementamos más de un 300% la participación del personal en actividades de voluntariado.

Mantener la cantidad de horas de voluntariado corporativo.

Inclusión Laboral

Participar activamente en el Programa Santa Fe Inclusiva, concretando nuestra primera experiencia de inclusión laboral.

No Cumplido

Continuamos participando del Programa Santa Fe Inclusiva, intentando concretar la primer experiencia de inclusión laboral, sin encontrar aún el candidato.

Concretar nuestra primer experiencia de inclusión laboral.

Cultura y Educación

Sostener el número de unidades provistas con nuestras muestras de Rodarte.

Cumplido

Renovamos las 28 salas itinerantes con nuevas muestras.

Sostener el número de unidades provistas con nuestras muestras de Rodarte, y evaluar para 2016 su renovación y ampliación.

Registrar sistemáticamente los viajes solidarios, permitiendo monitorear su desarrollo en años posteriores.

Cumplido

Continuamos colaborando con la comunidad, realizando cuando está a nuestro alcance, viajes solidarios.

8

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Perfil del Reporte
- Nivel de Aplicación y Tabla GRI
- Informe de Evaluación Externo



Autor: Ariana, 8 años.
Papá: Paulo Molina, conductor.

PERFIL DEL REPORTE

El presente reporte comprende el desempeño de Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A. durante el año calendario iniciado el 1 de enero de 2014 y finalizado el 31 de diciembre de 2014. El último reporte publicado corresponde al período que abarca desde su constitución y hasta el 31 de diciembre de 2013. Los reportes de sustentabilidad de la organización se elaboran de manera anual.

Por cualquier comentario o retroalimentación respecto de los contenidos de este reporte contactarse a:

contacto@subitealamixta.com.ar

Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A. tiene domicilio fiscal en Calle 2133 N° 3450, Rosario.

Para mayor información acerca del Reporte de Sustentabilidad o consultar nuestro reporte anterior lo invitamos a visitar:

<http://www.subitealamixta.com/reportes1>

Nivel de Aplicación y Tabla GRI

EMTR SA ha autodeclarado al presente informe de acuerdo con el nivel de aplicación C+ dentro del esquema de nivel de aplicación definido por GRI. Además, la empresa ha decidido contar con Crowe Horwath, como tercera parte independiente, en la verificación de la aplicación de la Guía G3.1 de GRI de acuerdo con la autodeclaración realizada por la compañía.

De acuerdo con la versión 3.1	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarado	-	x	-	-	-	-
Comprobación externa	-	x	-	-	-	-
Comprobación GRI	-	-	-	-	-	-

Aspecto		Descripción	Referencia	Pacto Global de las Naciones Unidas
1 - Estrategia y análisis				
Estrategia y análisis	1.1	Declaración del máximo órgano de gobierno.	4-5	
	2 - Perfil de la Organización			
Perfil de la Organización	2.1	Nombre de la Organización	7	
	2.2	Principales marcas, productos y servicios	7; 9	
	2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	7	
	2.4	Localización de la sede principal de la organización	89	
	2.5	Número de países en los que opera la organización	7	
	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	7	
	2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	7; 9	
	2.8	Dimensiones de la organización informante	7; 11; 26; 28	
	2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos	No se presentan cambios significativos durante el periodo cubierto.	
	2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	42	
3 - Parámetros del Reporte				
Parámetros del Reporte	3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	89	
	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	89	
	3.3	Ciclo del reporte (anual, bianual, etc.)	89	
	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	89	
	3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	18-20	
	3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	7	
	3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	No existen limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	
	3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	7	
	3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No aplica	
	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No aplica	
	3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	90-93	
	4. Gobierno, compromisos y participación			
Gobierno, compromisos y participación	4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	12-15	
	4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Nombre del Presidente de la Compañía: 4; Nombre del Director Ejecutivo de la Compañía: 12; Estructura del Directorio y de la comisión fiscalizadora: 12	
	4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	No aplica	
	4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	13; 48	
	4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	8; 78	
	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	78	
	4.13	Membresía de asociaciones (como las asociaciones industriales) y asociaciones	78-79	
	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	18-19	
	4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	18	
	4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	13; 32; 48-49; 53-55; 65; 76 ;79	

Desempeño económico				
Desempeño Económico	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	28	
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No Reportado	
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficios sociales.	No material	
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	7; 26; 28	
Presencia en el mercado	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No Reportado	
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No Reportado	
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	No Reportado	
Impactos económicos indirectos	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	No Reportado	
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No Reportado	
Medio-Ambiente				
Medio ambiente - Materiales	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	No Reportado	
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No material	
Medio ambiente - Energía	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	74	Principios 7 y 8
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	No Reportado	
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	74	Principio 8
	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Reportado parcialmente: 74	Principios 6 y 8
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No Reportado	
Medio ambiente - Agua	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Reportado parcialmente: 74	Principios 7 y 8
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No material	
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No reportado	
Medio ambiente - Biodiversidad	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No material	
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No material	
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No material	
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No material	
	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No material	
Medio Ambiente - Emisiones	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No reportado	
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	No reportado	
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No reportado	
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No reportado	
	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No reportado	
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino	No reportado	
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	No reportado	
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No material	
	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No reportado	
	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No material	

Medio ambiente - Productos y Servicios	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	No reportado	
	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No material	
Medio ambiente - Cumplimiento normativo	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No reportado	
Medio ambiente - Transporte	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No material	
Medio ambiente - General	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No reportado	
Social: Prácticas Laborales y Ética del Trabajo				
Desempeño social - Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	37	Principio 6
	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	39	Principio 6
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	41; 44-45	
	LA15	Las cuotas de regreso al trabajo y retención después de un permiso parental, por género.	No reportado	
Desempeño social - relación empresa/trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	11; 38	Principio 3
	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No Reportado. Aspecto regulado - No material en Argentina	
Desempeño social - Salud y seguridad en el trabajo	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	No Reportado	
	LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	41	
	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	42; 43	
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No Reportado	
Desempeño social - Capacitación y educación	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Reportado parcialmente: 46	Principio 6
	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No Reportado	
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	43	Principio 6
Desempeño social - Diversidad de Oportunidades	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Reportado parcialmente: 38	Principio 6
Igual remuneración para hombres y mujeres	LA14	Relación entre el sueldo base de un hombre a una mujer por categoría de empleados.	No Reportado	
Social: Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y abastecimiento	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No Reportado	
	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No Reportado	
	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	62	Principio 1
No discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No Reportado	
Libertad de asociación y negociación colectiva	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No material	
Trabajo infantil	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No material	
Trabajo forzoso	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No material	
Prácticas de seguridad	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No material	

Derechos de los indígenas	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No material	
Evaluación	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que están sujetas a revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	No reportado	
Remediación	HR11	Número de quejas relacionadas con el campo de derechos humanos, atendidas y resueltas mediante mecanismos formales de quejas.	No reportado	
Social: Sociedad				
Comunidades locales	S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	71-73; 80; 82. Los programas son todos desarrollados en la ciudad de Rosario y alrededores, 100%.	Principio 1
	S09	Operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en la comunidad local	No reportado	
	S010	Acciones preventivas y de mitigación implementadas en operaciones con impactos negativos actuales o potencialmente significativos en las comunidades locales.	No reportado	
Corrupción	S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	100%. Página 77	Principio 10
	S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	No reportado	
	S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Reportado parcialmente: 77	Principio 10
	S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas	No reportado	
Políticas públicas	S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a instituciones relacionadas a políticas públicas, por países	No reportado	
	S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No reportado	
Cumplimiento normativo	S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No reportado	
Social: Responsabilidad sobre el producto				
Salud y seguridad del cliente	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No material	
	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No material	
Etiquetado de productos y servicios	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No reportado	
	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No reportado	
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	53-55; 57; 59; 64	
Comunicaciones de mercadotecnia	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No reportado	
	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No reportado	
Privacidad del cliente	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	66	
Cumplimiento normativo	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No reportado	

Informe de Evaluación externo



Al Directorio de
Empresa Mixta de
Transporte Rosario S.A.

Hemos sido contratados para realizar una evaluación independiente del Reporte de Sustentabilidad, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2014 de Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A. para sus operaciones e instalaciones en la República Argentina.

Hemos realizado una recopilación de evidencias sobre los siguientes aspectos:

- Indicadores clave de gestión durante el ejercicio
- Información provista por el área de Sustentabilidad de la firma
- Información de los Sistemas de Gestión de la firma

El Directorio de Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A. es responsable tanto por la información incluida en el reporte así como de los criterios de evaluación.

Nuestra responsabilidad ha sido reportar de manera independiente sobre la base de nuestros procedimientos de análisis de la información. Para ello utilizamos los procedimientos establecidos en la resolución técnica (RT37) de la FAPCE que da marco a las tareas de evaluación a efectuarse sobre otros encargos de aseguramiento como sería este tipo de informes.

Hemos definido nuestro alcance como encargo de aseguramiento limitado.

Nuestros procedimientos para la selección de evidencias y criterios de evaluación incluyeron:

Comprobación del alineamiento con los contenidos básicos recomendados para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 para un nivel de aplicación C+.

Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del Reporte de Responsabilidad Social Empresaria

Revisión de documentación relevante, incluyendo políticas corporativas, estructura de la organización y programas de Responsabilidad Social

Entrevistas en profundidad con el personal relevante de la firma.

Información proveniente de partes interesadas identificadas por la compañía dentro de su esfera de influencia.

Nuestro equipo de trabajo ha incluido profesionales calificados en la evaluación de aspectos de sustentabilidad, acorde a los lineamientos sugeridos por GRI.

Según nuestra opinión, basada en el trabajo descrito en este informe y en el alcance determinado, nada de la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad para el año fiscal 2014 de Empresa Mixta de Transporte de Rosario S.A. nos ha llamado la atención para no afirmar que la información contenida en el mismo refleja razonablemente el desempeño y las actividades realizadas por la firma en materia de Sustentabilidad. Las políticas, documentos, indicadores y otra información incluida en el citado reporte de la firma están razonablemente soportados por documentación, procesos internos y actividades, e información provista por las partes interesadas.

El proceso de revisión nos permitió identificar una serie de asuntos, que presentamos en un documento separado a la Dirección de Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A., el cual contiene nuestra opinión independiente sobre áreas de mejora.

Rosario, 14 de mayo de 2015

CP Marcelo Navone
Socio

Ing. Luis Diego Piacenza
Socio



H.L. Consulting SA - Crowe Horwath

Madres de Plaza 25 de Mayo 3020 - Edificio Nordlink - Torre Alta P9 Of. 1 y 4. S2013SWJ - Rosario, Santa Fe, Argentina
Tel: (54 341) 446 1650 - www.crowehorwath.com.ar

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD
2014



www.subitealamixta.com.ar