

EMPRESA MIXTA DE TRANSPORTE ROSARIO SA

Reporte de Sustentabilidad 2017



SECCIÓN 1

- **Introducción**

Bienvenidos a nuestro Reporte de Sustentabilidad 2017

La sustentabilidad en un sistema de transporte público se expresa en movimiento. Porque cuando la gente se mueve, se mueven los negocios, la cultura, el deporte, la educación y la salud. Y cuando ponemos gente en movimiento, estamos llevando nuestra ciudad hacia adelante.

Mensaje de Bienvenida del Presidente de la Empresa Lic. Guido Boggiano.

Bienvenidos a un nuevo Reporte de Sustentabilidad de EMTR SA. Es un gusto poder compartir este documento como muestra de las acciones, proyectos y programas que llevamos adelante, en el marco de la estrategia de sustentabilidad que la empresa viene desarrollando desde el inicio de su actividad.

El último año, reportado en este documento, ha sido un año marcado por la incertidumbre y al mismo tiempo el desafío de transitar hacia un cambio de sistema para el transporte público de pasajeros de la ciudad (el cual aún estamos transitando), signado además por una importante expansión del Sistema de Bicicletas Públicas (SBP), todo lo cual amplía la posibilidad de ejercer el derecho a una movilidad segura para los ciudadanos de Rosario.

El 2017 ha sido el año en que nuestra empresa ha cumplido una década de vida. Esto ha servido para reafirmar como el primer día nuestro compromiso con el desarrollo de una gestión integral, con metas ambiciosas, independientemente de la coyuntura eventual. Firmes en nuestras convicciones afrontamos un nuevo año buscando siempre la prestación de excelencia para un servicio de movilidad.

El futuro cercano se presenta lleno de oportunidades. La coyuntura local y nacional nos posiciona ante nuevos desafíos, los que serán necesarios abordarlos desde la complejidad que supone más que nunca, una gestión económica, ambiental y social, que permita asegurar la sustentabilidad en la prestación de los servicios de movilidad asignados por la autoridad competente a nuestra organización.

Cada año es una ocasión propicia para renovar el compromiso de esta dirección de continuar trabajando para aportar desde nuestra gestión al logro de grandes metas, compartidas en buena hora, por muchas empresas y organizaciones.

Estamos convencidos que siguiendo el camino trazado durante todos estos años, nos permitirá seguir aportando a procesos de integración, equidad y ciudadanía; aquellos que la comunidad espera de una empresa sustentable, como la que nos proponemos construir día a día.

Atte,

Lic. Guido Boggiano, Presidente de EMTR S.A.

SECCIÓN 2

- **Perfil de la Organización**
- **Hechos Destacados 2017**
- **La Mixta en Cifras**
- **Gobierno Corporativo**

Gestionar valores con la firme convicción de construir, día a día, una empresa más sustentable y eficiente en la administración de los recursos económicos, donde se respeten los derechos de las personas, los recursos naturales y la relación con la comunidad.

- **Perfil de la Organización**

Empresa Mixta de Transporte Rosario es una Sociedad Anónima integrada en su totalidad por el Municipio de Rosario, que tiene a su cargo la explotación del servicio de las líneas 112, 115, 126, 127, 131, 132, 138, 139, 140, 141, Ronda CUR-SUR, Diferencial Estación Rosario Sur y Enlace Bernardo de Irigoyen, del transporte público de pasajeros de la ciudad de Rosario, Argentina, como así también la operación del Sistema de Bicicletas Públicas del proyecto municipal “Mi Bici Tu Bici”.

Su capital accionario está conformado por un 100 % de capital público, perteneciente a la Municipalidad de Rosario.

En el marco de la decisión del ejecutivo municipal de avanzar en la fusión de las empresas con participación del estado que operan en el sistema del TUP (EMTR y SEMTUR), privilegiando así la unificación de las políticas de prestación en pos de la excelencia de servicio y la optimización de los recursos, La Mixta acompaña este proceso iniciado en 2016 con compromiso.

2 Unidades de Negocio:

- ✓ Transporte Automotor de Pasajeros
- ✓ Sistema de Bicicletas Públicas (SBP)

13 LÍNEAS

164 COCHES

412 BICICLETAS

47 ESTACIONES

517 EMPLEADOS

10 años cumpliendo un rol estratégico de la ciudad: la movilidad de sus ciudadanos.

Misión, Visión y Política Integrada de Gestión.

PACTO GLOBAL / PRINCIPIO 10

La misión de EMTR SA es brindar un servicio de movilidad urbana eficiente, adecuado a las necesidades de los pasajeros-usuarios, garantizando su plena satisfacción.

Nuestra Visión es ser una empresa de prestación de un servicio de movilidad urbana de excelencia, que considera como eje de gestión al pasajero-usuario.

La Dirección de EMTR SA conjuntamente con sus integrantes se comprometen a continuar trabajando de acuerdo a los lineamientos establecidos en las normas ISO 9001, IRAM 3810, ISO 14001, IRAM 90600 e IRAM 17450.

Los valores definidos por la organización sustentan nuestra Misión y Visión:

EXCELENCIA – INICIATIVA – HONESTIDAD - COOPERACIÓN

Sistema de Bicicletas Públicas (SBP)

El Sistema

Cumplimos el segundo año de la operación del Sistema de Bicicletas Públicas “Mi bici Tu bici”.

Durante el año 2017 se llevó adelante la ampliación del sistema, pasando de las 18 estaciones iniciales a un total de 47 en el mes de diciembre, de un total de 52 estaciones previstas para esta etapa.

Su operación

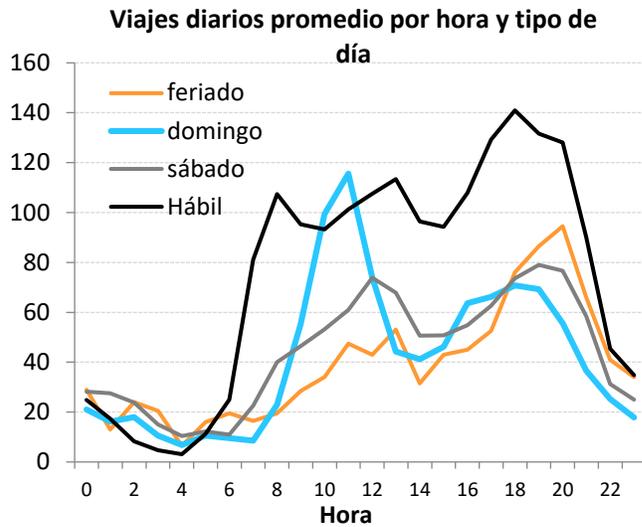
Son tareas a nuestro cargo:

- Gerenciamiento general.
- Balanceo de bicicletas entre las estaciones.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de las bicicletas y de las estaciones.
- Monitoreo del sistema.
- Gestión de reclamos.

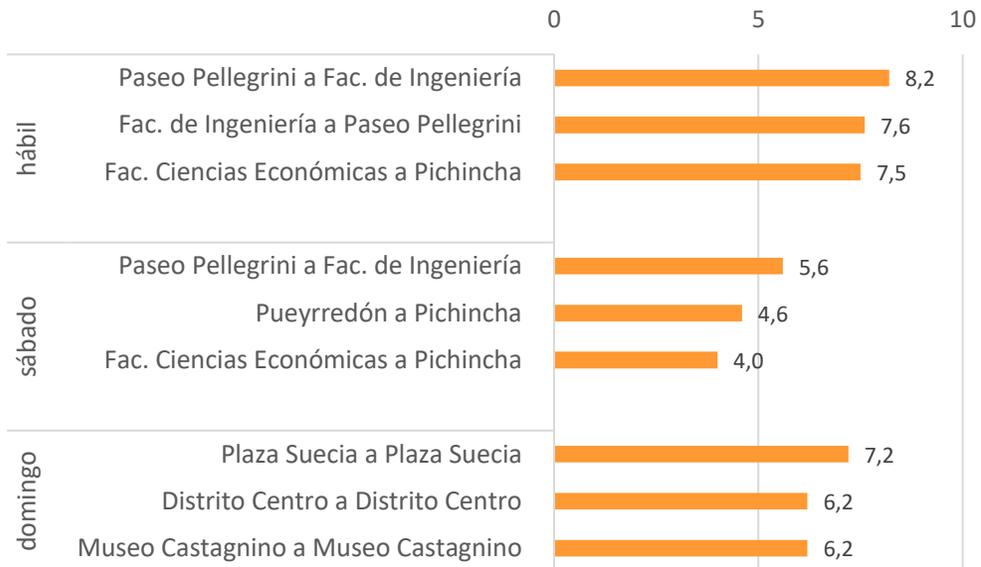
Datos técnicos

18.6 minutos tiempo promedio por viaje.

Los viajes se realizan durante las 24 horas del día, siendo los hábiles los de mayor uso.



Estaciones más frecuentes.



Nota: Referencia mes de Diciembre de 2017

Principales indicadores de gestión

- Datos Generales de la Operación

AÑO 2017

Horas de pedaleo	89.247
Cantidad de Usuarios	31.957
Viajes acumulados	615.514
Personas que viajaron	14.236

- 2. Perfil de los usuarios

< 18 años	1,64 %
≥ 18 ≤ 25	22,16 %
> 25 ≤ 40	48,72 %
> 40 ≤ 60	22,92 %
> 60 años	4,56 %

En sistema cuenta con 36 bicicletas tándem, las que permiten a personas con discapacidad visual experimentar el uso del SBP

SEXO

Masculino	49 %
Femenino	51 %

- **Hechos destacados 2017**

-Adquisición de 25 Unidades 0 Km Mercedes Benz OH-1621.

-Edición del Reporte de Sustentabilidad 2016, 3ra COP para Pacto Global (Comunicación de Progreso).

-Presentación de nuevas unidades en la línea 115, con imagen MOVI.

-Cierre de la Campaña Integral en Seguridad Vial #Yo Sumo Actitud, 1 año de Compromisos Viales.

-Ampliación de la cobertura del Sistema de Bicicletas Públicas en la ciudad.

-Adquisición de 14 Unidades 0Km Mercedes Benz OH-1621.

-Articulación con el Ministerio de Desarrollo Social de la Pcia. de Santa Fe, a través del Plan Abre, al realizar la actividad recreativa Estación Piamonte, en barrio vinculado a nuestras líneas.

-Adquisición de 2 vehículos utilitarios para la operación de SBP

- Presentación de nuevas unidades en las líneas 131-132, con imagen MOVI.

-Conclusión del Ciclo Lectivo del 3er año en el EEMPA implementado tras el convenio con el Ministerio de Educación y Cultura de la Pcia. de Santa Fe, a través del Programa Vuelvo a Estudiar-Tiempo de Superación.

-Adquisición de 40 bicicletas rodado 26 para SBP.

-Taller Subite Seguro junto a familiares de empleados.

- **La Mixta en cifras**

Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
----------	----------	----------	----------

La Oferta

Número de Líneas	9	12	13	13
Longitud de la Red (al 31/12)	375,34	473,24	513,445	513,59
Número de Paradas	884	995	1108	1143
Kilómetros Productivos	9.030.818	9.596.120	11.243.710	11.451.389
Flota de colectivos (al 31/12)	132	144	164	164
Antigüedad de la Flota en años	4,4	4,6	4,9	3,1
Velocidad Comercial en un día laboral normal	15,9	15,9	15,7	15,5
Media de unidades en servicio en un día laboral normal	125	135	152	156
Longitud de la Red sobre Carril Exclusivo	31,45	38,71	42,28	42,28
Estaciones de SBP		18	18	47
Bicicletas Activas		180	180	412

Los Clientes

Pasajeros totales transportados	26.739.614	27.400.385	30.313.110	29.803.921
Participación en el Sistema de Transporte Urbano de Pasajeros	20,30%	20,40%	22,02%	21,71%
Media diaria de pasajeros transportados en un día laboral normal	100.518	101.801	110.282	108.480
Máximo diario de pasajeros transportados	124.049	127.233	126.859	120.833
Pasajeros Totales por kilómetro productivo	2,96	2,86	2,7	2,6
Usuarios de SBP		4.894	20.376	31.957
Viajes en SBP		20.518	342.171	287.892
Viajes diarios por Bicicleta Operativa		3,68	5,55	3,15

- **Gobierno corporativo**

Contar con un gobierno corporativo sólido y experimentado, es señal de transparencia, ética y buen actuar. Esta organización rinde cuenta, interna y externamente, a los órganos detallados.

Directorio:

3 miembros titulares + 3 miembros suplentes.

Son elegidos cada 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.

Comisión Fiscalizadora:

3 miembros titulares + 3 miembros suplentes.

Son elegidos cada dos 2 años por Asamblea Ordinaria de Accionistas y su rol fundamental es fiscalizar el correcto funcionamiento de la empresa.

En ambos casos las reuniones son mensuales, excepto situaciones extraordinarias.

Miembros Integrantes:

EL DIRECTORIO			
Titular	Nombre y Apellido	Representa a:	Tipo de Acción
Presidente	Lic. Guido F. Boggiano	Municipalidad de Rosario	A
Director Titular	Ing. Celina L. Elbusto	Municipalidad de Rosario	A
Director Titular	C.P. Fernando Luciani	Municipalidad de Rosario	A
LA COMISIÓN FISCALIZADORA			
Titular	Nombre y Apellido	Representa a:	Tipo de Acción
Síndico Titular	Dra. Verónica Linares	Municipalidad de Rosario	A
Síndico Titular	C.P. Jorge Felcaro	Municipalidad de Rosario	A
Síndico Titular	C.P. Sergio Roldán	Municipalidad de Rosario	A

Mecanismos de Gobierno Corporativo:

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 12.913.
Auditoría interna	Fiscaliza cumplimiento de procesos y procedimientos internos

SECCIÓN 3

MODELO DE SUSTENTABILIDAD

- **Plan Estratégico**
- **Grupos de Interés**
- **Matriz de Impacto Vs. Influencia**

Brindar a la gente formas de recorrer la ciudad a su manera es generar ciudadanía.

- **Plan Estratégico**

Desde EMTR renovamos nuestro compromiso con la sustentabilidad. Por ese motivo continuamos desarrollando un Plan de Gestión anual, el cual contempla aspectos económicos, medioambientales y sociales, reflejados en 4 ejes, en los cuales también se estructura el presente Reporte.



- **Grupos de Interés**

La participación de los grupos de interés se estructura desde distintos mecanismos, tales como encuestas, reuniones, participación en foros y encuentros de colaboración. Las partes interesadas son definidas por el Directorio en función de la experiencia adquirida en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, el Plan Estratégico de la organización y el marco de la Guía GRI – G4. Cada una de las partes interesadas de nuestra organización están vinculadas con algunos de los pilares de nuestro modelo de sustentabilidad.

Entendemos como estratégico la relación establecida con los distintos grupos.

GRUPOS DE INTERÉS			TEMAS DE INTERÉS	MECANISMO DE DIÁLOGO
INTERNOS	Accionistas	Sector Público Sector Privado	Desempeño Económico. Medio Ambiente. Relación con la sociedad. Empleo. Derechos Humanos. Calidad y Responsabilidad del Servicio. Transparencia	Reuniones periódicas de directorio
	Directivos			Consulta sobre Aspectos Materiales
	Sindicos			Reuniones periódicas de directorio
	Empleados	Operativos Administrativos	Medio Ambiente. Empleo. Derechos Humanos. Calidad y Responsabilidad del Servicio. Transparencia. Seguridad de los Pasajeros. Cumplimiento regulatorio general y ambiental.	Consulta sobre Aspectos Materiales. Revista Interna. Actividades de Voluntariado. Jornadas de capacitación
EXTERNOS	Pasajeros / Clientes	Por frecuencia	Cumplimiento del Marco Regulatorio Especifico. Seguridad Vial. Calidad del Servicio.	Encuesta Permanente a Pasajeros. Encuestas Propias. GAP
	Usuarios	Por motivo de Viaje Con Franquicia		
	Comunidad	Vecinos	Cumplimiento del Marco Regulatorio. Derechos Humanos. Calidad y Responsabilidad del Servicio. Medio Ambiente	GAP
		Vecinales		Reuniones de difusión Nuevos Recorridos
		ONGs		Encuentros temáticos con grupos de interés. Viajes Solidarios
		Escuelas		Talleres Subite Seguro
		Peatones		GAP
	Conductores Particulares			
	Gremio	Sindicatos	Derechos Humanos. Seguridad de los trabajadores. Empleo	Reuniones periódicas
		Delegados Obra Social		
	Proveedores	De Servicio	Transparencia. Prácticas justas de adquisición.	Reuniones
		De Seguros		Cosulta permanente
		De Insumos		
		De Repuestos		
Estado	Municipal	Cumplimiento del Marco Regulatorio	Relación contractual	
	Provincial	Desempeño Económico	Reuniones periódicas	
	Nacional	Derechos Humanos.	Gestiones	
Empresas del TUP	De Rosario	Cumplimiento del Marco Regulatorio	Intercambio de experiencias	
	Otras Empresas de Transporte		Gestiones	
	Asociaciones y Cámaras			

Proceso de elaboración del reporte

Los contenidos de este Reporte de Sustentabilidad se basan en el análisis de materialidad llevado a cabo durante el período 2015 y sostenido durante 2016 y 2017. En dicho proceso se relevaron los temas materiales, es decir, aquellos asuntos con un impacto significativo en las dimensiones económica, ambiental y social de la organización, o que tienen una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés. Para ello, las áreas claves de la organización realizaron un análisis preliminar para luego determinar los temas definitivos mediante una encuesta a diversos grupos de interés.

En este esquema se pueden identificar los asuntos que se relevan a partir de los diálogos con los grupos de interés y el nivel de impacto que tienen en estos grupos (eje vertical). A su vez, se observa para cada temática la manera en que la compañía puede aportar al tratamiento de cada una. Los aspectos mostrados en la matriz son los considerados críticos o importantes y son tratados en el reporte. Para cada uno de ellos, determinamos el ámbito en el que se producen los impactos (cobertura interna o externa). A su vez, se expresan con

diferentes colores el vínculo de cada uno de los aspectos materiales con los distintos ejes de nuestro Plan Estratégico.

Para elaborar el presente reporte, hemos considerado los lineamientos de la guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) versión esencial y sus principios para la elaboración de memorias.

- **Matriz de Impacto vs. Influencia**



Los aspectos materiales mantienen el alcance o cobertura respecto a la memoria 2016.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Al igual que en nuestro Reporte 2016, a lo largo del presente hacemos referencia a la relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y nuestros proyectos, programas y actividades. Mediante la inclusión de los diferentes íconos en las Secciones IV a VII, ponemos de manifiesto aportes de nuestra empresa a esta iniciativa internacional de la Organización de las Naciones Unidas.

SECCIÓN 4

VALOR ECONÓMICO

- **El Transporte en la Ciudad**
- **Aspectos Centrales**
- **Negocios Complementarios**
- **Desafíos**

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

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.

- **El Transporte en la Ciudad**

Conectar a las personas con su lugar de trabajo, es fomentar la producción.

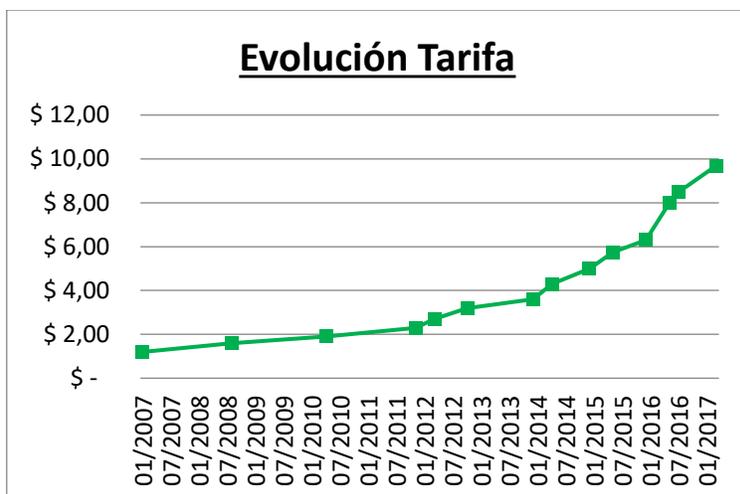
Evolución de los Ingresos

Recaudación y tarifa

Detalle	2015	2016	2017
Ingresos Recaudación	\$ 120.213.492	\$ 183.882.103	\$ 228.232.341
Ingresos Totales	\$ 284.028.863	\$ 434.957.487	\$ 564.075.561
Índice Ing. Recaudación/Ing. Totales	42,32%	42,28%	40,46%

Los ingresos por recaudación se incrementaron en un 24% respecto del año 2016, los cuales representan el 40.46% de los ingresos totales.

Fecha	Importe
15/05/2015	\$ 5,75
01/12/2015	\$ 6,30
09/05/2016	\$ 8,00
01/07/2016	\$ 8.50
20/03/2017	\$ 9.70



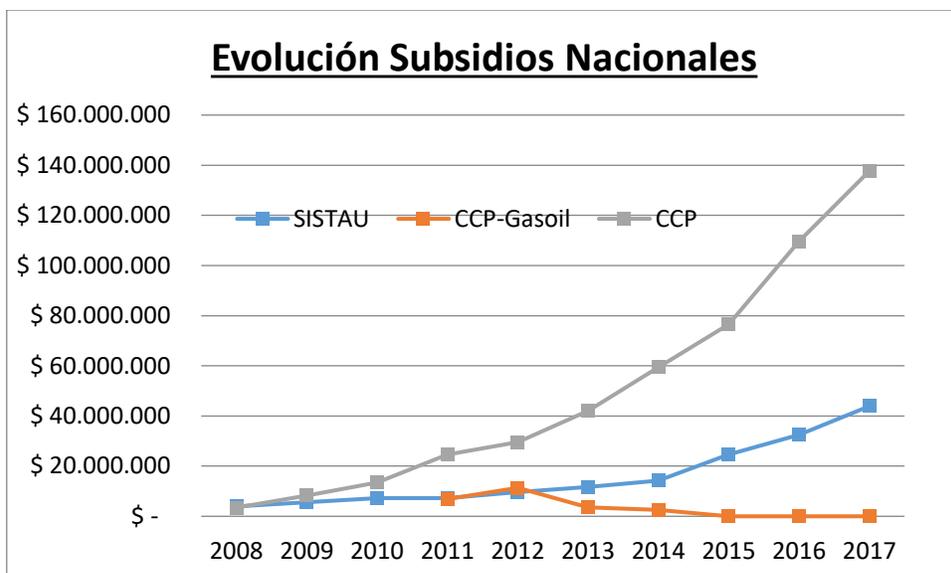
Las sumas liquidadas durante el año 2017 fueron un 28% mayor respecto de los montos devengadas en el año 2016

Subsidios Nacionales

SUBSIDIOS				
	Importe contable	SISTAU	CCP-Gasoil	CCP
2007	\$ 900.629	\$ 493.455		\$ 407.174
2008	\$ 7.393.311	\$ 3.940.635		\$ 3.452.676
2009	\$ 13.868.863	\$ 5.609.955		\$ 8.258.908
2010	\$ 20.697.541	\$ 7.219.302		\$ 13.478.239
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
2015	\$ 101.170.622	\$ 24.628.874	S/D	\$ 76.541.748
2016	\$ 142.054.896	\$ 32.434.770	S/D	\$ 109.620.125
2017	\$ 181.618.627	\$ 43.910.940	S/D	\$ 137.707.687

(*) CCP Gasoil: a partir de Mayo/11

(*) CCP Gasoil: a partir de Junio/14 no viene discriminado



En el 2017 los subsidios nacionales representaron el 32 % de los ingresos totales. Su incidencia en el total de los ingresos es un 1% menor que la del año 2016.

Del total de flota -164 unidades- sólo se perciben subsidios nacionales por 143 unidades.

Aportes Municipales

DETALLE	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
EGRESOS TOTALES	\$ 298,102,642	\$ 445,409,571	\$ 565,945,681
APORTES M.R	\$ 27,100,000	\$ 54,250,000	\$ 77,180,000
APORTES MR S/EGR. TOT.	9%	12%	14%

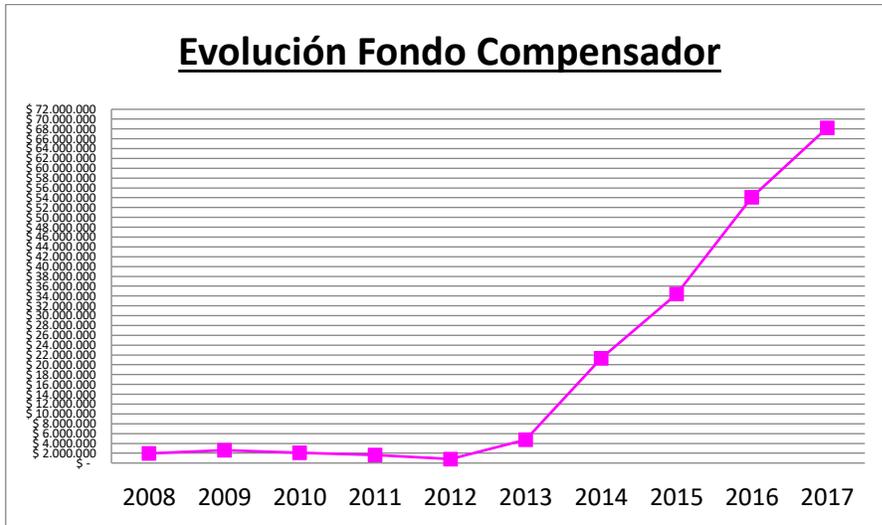
Fondo Compensador.

Total Fondo Compensador (Pcial + Mpal)		Var.
2016	\$ 54.110.328	26%
2017	\$ 68.232.632	

Se recibieron en concepto de Fondo Compensador Municipal \$54.909.525 y por Fondo Compensador Provincial \$ 13.323.107, ascendiendo a un total de \$68.232.632 durante el 2017.

El total en concepto de Fondo Compensador (Municipal + Provincial) fue superior en un 26% respecto del año 2016, representando el mismo un 12% de los ingresos totales.

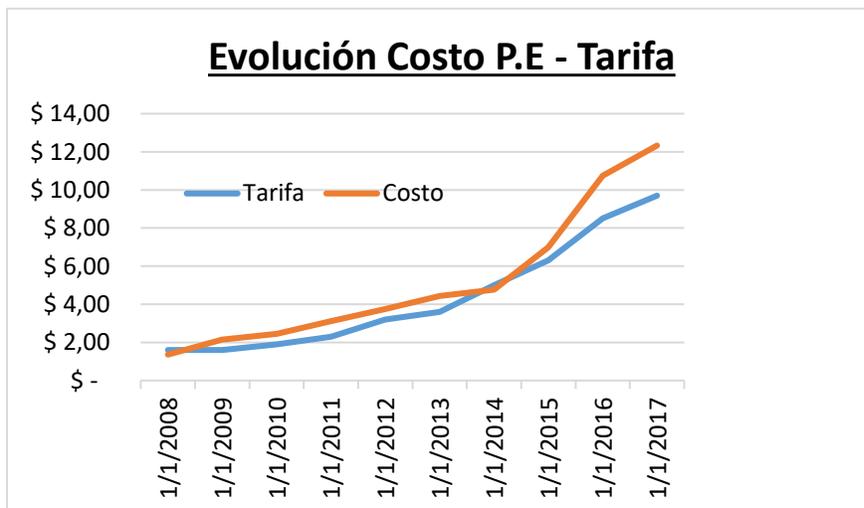
Evolución del Fondo Compensador



Evolución de costos

El costo se determina contemplando todas las partidas de gastos (directos e indirectos) asociadas a la prestación del servicio, los subsidios nacionales, provinciales y municipales percibidos, en función de los km recorridos; y la relación km/PE.

Costo Anual



Fecha	Costo Km Subs	Costo PE
12/2014	\$ 12,93	\$ 4,77
12/2015	\$ 17,91	\$ 6,99
12/2016	\$ 26,03	\$ 10,75
12/2017	\$ 28,79	\$ 12,33

La brecha al cierre del año 2017 entre Costos P.E promedio anual vs Tarifa es de \$2.56

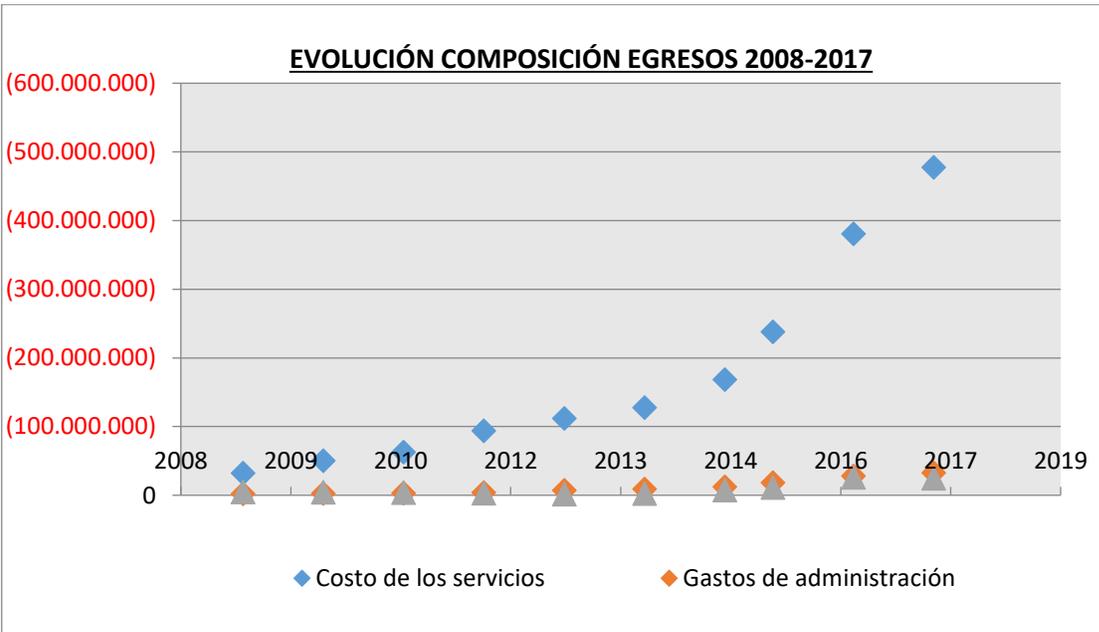
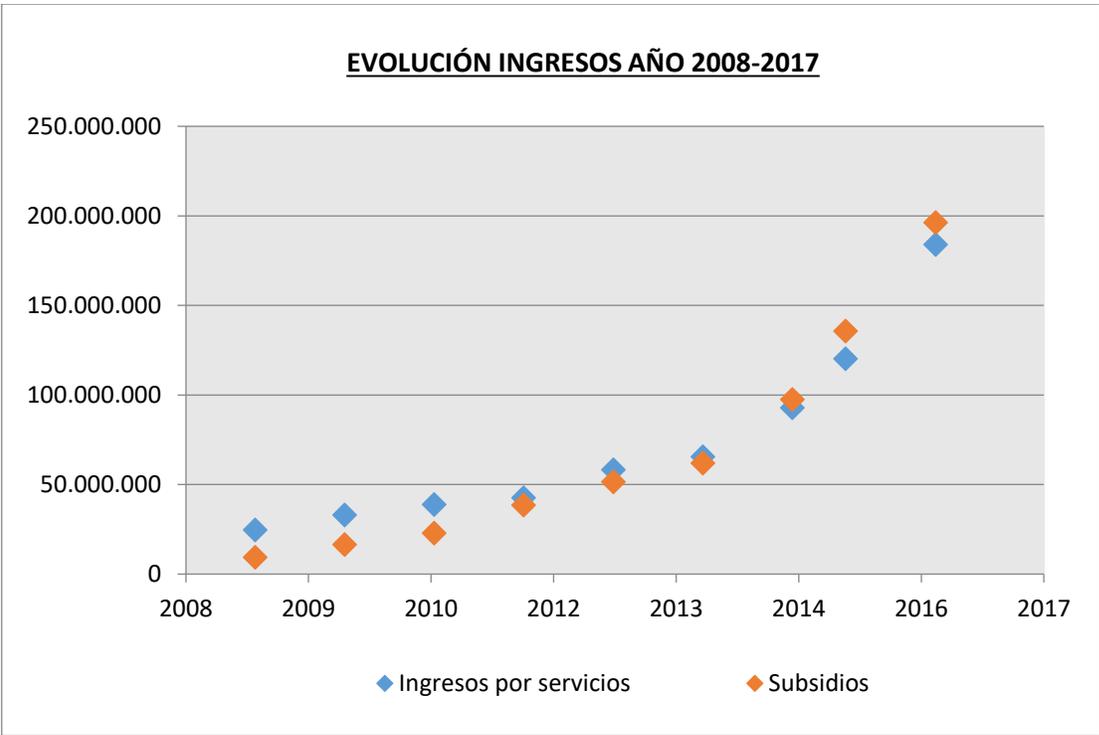
Composición de Ingresos y Egresos

COMPONENTES	Año 2016	Año 2017
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO		
a) INGRESOS	\$ 434,957,487	\$ 564,075,561
Recaudación por Pasajes	\$ 181,712,691	\$ 226,014,747
Subsidios Nacionales y Municipales	\$ 250,415,224	\$ 327,031,258
Otros Ingresos	\$ 2,829,573	\$ 11,029,556 (*)
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	\$ 445,409,572	\$ 565,945,681
b) Costos Operativos	\$ 67,522,298	\$ 98,333,239
c) Remuneraciones y Cargas Sociales	\$ 316,996,736	\$ 386,362,093
d) Costos Financieros de Capital Largo Plazo	\$ 26,730,277	\$ 24,638,994
g) Impuestos y Tasas Gubernamentales	\$ 9,997,408	\$ 29,700,983
h) Amortizaciones de Activos	\$ 24,162,853	\$ 26,910,372
i) Inversiones en la comunidad	-	
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	\$ -10,452,084	\$ -1,870,120

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

Nota: En 2017, al igual que en el año 2016, no se realizó distribución de dividendos entre los accionistas.

Desarrollo de los Ingresos y Egresos



Aspectos centrales

Demanda y productividad (TUP)

Variable	2014	2015	2016	2017	Var. Absolutas 2017 respecto a			Var. Relativas 2017 respecto a		
					2014	2015	2016	2014	2015	2016
PT	26.739.614	27.400.385	30.313.110	29.803.921	3.064.307	2.403.536	-509.189	11,50%	8,80%	-1,70%
PP	25.815.984	26.556.016	29.487.530	28.882.300	3.066.316	2.326.284	-605.230	11,90%	8,80%	-2,10%
PE	24.509.909	24.853.680	27.409.134	26.793.510	2.283.601	1.939.831	-615.624	9,30%	7,80%	-2,20%
KM	9.030.818	9.596.120	11.243.710	11.451.389	2.420.571	1.855.268	207.678	26,80%	19,30%	1,80%
PT/Km	2,96	2,86	2,7	2,6	-0,36	-0,25	-0,09	-12,10%	-8,90%	-3,50%
PP/km	2,86	2,77	2,62	2,52	-0,34	-0,25	-0,1	-11,80%	-8,90%	-3,80%
PE/km	2,71	2,59	2,44	2,34	-0,37	-0,25	-0,1	-13,80%	-9,70%	-4,00%

- Pasajeros que pagan (605.230 menos pasajeros que pagan)

2016 29.487.530

2017 28.882.300

- Pasajeros Totales (509.189 pasajeros menos)

2016 30.313.110

2017 29.803.921

- Participación del Sistema

2.16% de menor participación

- Km Productivos Recorridos (+0.44%)

2016 11.243.710

2017 11.451.389

- Pasajeros Totales/Km (+0.01%)

2016 0.37

2017 0.38

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

Inversiones

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

Un punto a destacar dentro del Plan de Gestión es la renovación de flota. Continuando con una de las principales premisas de la empresa, renovar nuestra flota con unidades de última generación y con nuevas tecnologías resulta esencial no sólo para seguir garantizando un adecuado servicio, cumplir con la antigüedad establecida por pliego y minimizar los costos de mantenimiento de las mismas; sino también a los fines de contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Es así que en el año 2017 luego de evaluar la alternativa de financiamiento a través del mercado de capitales y ser aprobada la herramienta se llevó adelante el proceso de estructuración del Fideicomiso Financiero “Transporte Rosario” con oferta pública por hasta un valor nominal de \$82.955.738, operando la Empresa junto a SEMTUR como sujetos fiduciarios. Esta suscripción conjunta se realiza en el marco del proceso de fusión que ambas empresas venimos atravesando. El producido de la colocación, integración de \$80.031.050 es destinado a la adquisición de manera conjunta con la Sociedad del Estado Municipal de 27 ómnibus 0 km M. Benz, motor trasero, piso súper bajo con rampa manual y climatización, todos ellos modelo OH 1621 Tecnología Euro V. La inversión total de capital fue de \$ 80.773.875 (IVA incluido). Cabe mencionar que la totalidad de las unidades 0km adquiridas fueron asignadas por decisión de las autoridades municipales a la línea 153, teniendo la Empresa que ceder en comodato las 14 unidades de su titularidad y recibir bajo las mismas condiciones 27 unidades usadas piso bajo con climatización, a raíz de que fuera Empresa Mixta quien entregara como parte de pago ese número de unidades usadas año 2009/2011.

Flota

UNIDADES EN SERVICIO	\$ 100.405.621
25 UNIDAD 0KM M.BENZ - OH1621	\$ 60.558.639
14 UNIDAD 0KM M.BENZ - OH1621	\$ 38.549.241
VEHICULO (auto)	\$ 311.983
UTILITARIOS	\$ 845.269
SBP (40 Bicicletas Paseo Rodado 26)	\$ 140.488

El total invertido en renovación y ampliación de flota durante el año 2017 representa un 55 % del total de subsidios nacionales percibidos.

La suma invertida en flota durante el año 2017 supera en un 11% al monto de los aportes municipales percibidos en dicho ejercicio.

Otros Activos

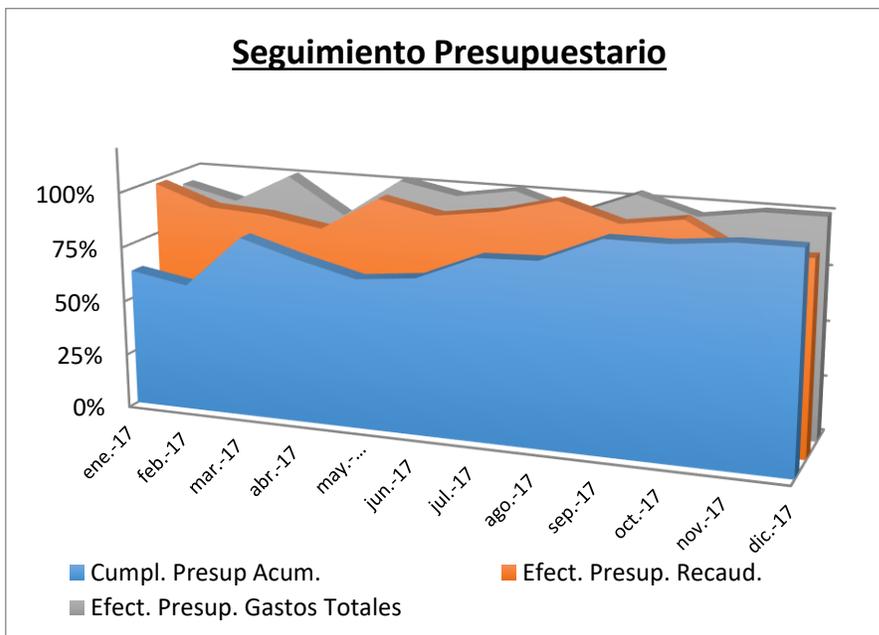
MUEBLES Y ÚTILES	\$	446.906
INSTALACIONES	\$	32.882
MAQUINARIAS	\$	164.063
HERRAMIENTAS	\$	59.744
SOFTWARE	\$	89.311

Gestión de Recursos

Control de Gestión

Presupuesto

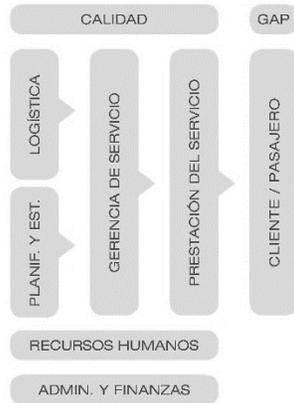
El Comité de Seguimiento y Control Presupuestario tiene por objetivo revisar y analizar la ejecución presupuestaria y estudiar los principales desvíos, con el fin de determinar causas y adoptar acciones de mejora que permitan ajustar proyecciones. De frecuencia mensual, participan los Gerentes, junto al Responsable de Control de Gestión, Responsables y Coordinadores de los diferentes sectores y el Auditor Interno.



La efectividad de lo proyectado en 2016 fue del 96%

Se realizaron 5 encuentros del Comité de Economía y Finanzas durante el 2017.

Cadena de Suministros



83 % de los proveedores son de la ciudad de Rosario

Negocios Complementarios

Detalle	2015	2016	2017
Negocios complementarios	\$ 1,619,833	\$ 2,619,112	\$ 2,265,764
Ingresos Totales	\$ 284,028,863	\$ 434,957,487	\$ 564,075,561
Índice Neg. Comple./Ing. Totales	0.57%	0.60%	0.40%

Los ingresos complementarios representan un 0.40% de los ingresos totales del año

- **Desafíos**

Cumplimiento de metas 2017

- Implementar los nuevos recorridos que defina la autoridad competente. CUMPLIDO
- Cumplir con el plan de renovación de flota. CUMPLIDO
- Concretar compras y mejoras en infraestructura, de acuerdo al presupuesto aprobado. CUMPLIDO
- Implementar acciones sobre gestión de la seguridad informática. CUMPLIDO
- Diseñar un plan de trabajo abordando en forma integral la gestión de la empresa, minimizando ineficiencias. NO CUMPLIDO

Desafíos 2018

- Implementar el Servicio Especial al Aeropuerto
- Incrementar la cantidad de flota adaptada y con aire acondicionado
- Realizar mejoras significativas para los puestos de trabajo administrativos.
- Instalar controles de ingresos y egresos en ambas bases operativas
- Participar en la instalación de fibra óptica para 18 estaciones.
- Reducir las interrupciones de los servicios nocturnos.
- Implementar el Sistema Único de Boleto Electrónico, redefiniendo los procesos afines.

SECCIÓN 5

DESARROLLO DE LAS PERSONAS

- Estructura de Personal
- Ratios Generales
- Gestión de Personal
- Desafíos

Nuestra gestión se centra en el respeto de los derechos de las personas, articulando programas que permitan generar un ambiente de trabajo humano y profesional.

- Estructura de Personal

Conectar a la gente con la cultura es ampliar su mundo.

Para La Mixta su personal es de suma importancia ya que consideramos que el valor fundamental de la prestación del servicio está en las personas, quienes se relacionan día a día con nuestros pasajeros.

PACTO GLOBAL / PRINCIPIO 6

Composición.

Año	2014	2015	2016	2017
Dotación con Contratos Transitorios	456	503	549	560
Dotación Permanente	414	445	505	517
Mujeres a jornada completa	16	17	17	18
Mujeres a jornada parcial	0	0	0	0
Hombres a jornada completa	398	428	488	499
Hombres a jornada parcial	0	0	0	0
Dotación Transitoria	42	58	44	43
Mujeres a jornada completa	0	1	0	4
Mujeres a jornada parcial	0	0	0	1
Hombres a jornada completa	42	57	44	39
Hombres a jornada parcial	0	0	0	0

Dotación por área

Área	Cantidad de Empleados
Dirección	1
Gerencia General	1
Gerencia de Admin. y Finanzas	8
Gerencia de Servicio	423
Gerencia de Logística	55
SBP	18
Planificación y Estadística	3
Calidad	3
Recursos Humanos	4
Tecnología de la Información	1

Profesionales por área (No Conducción)

Área	% de Profesionales
Dirección	100%
Gerencia General	100%
Gerencia de Administración y Finanzas	50%
Gerencia de Servicio	6%
Gerencia de Logística	2%
SBP	6%
Planificación y Estadística	67%
Calidad	0%
Recursos Humanos	50%



Año	% Prof	Variación
2017	12.72%	-4%
2016	13.21%	

Dotación General por género	Cantidad	% Total
Mujeres	18	3%
Varones	499	97%

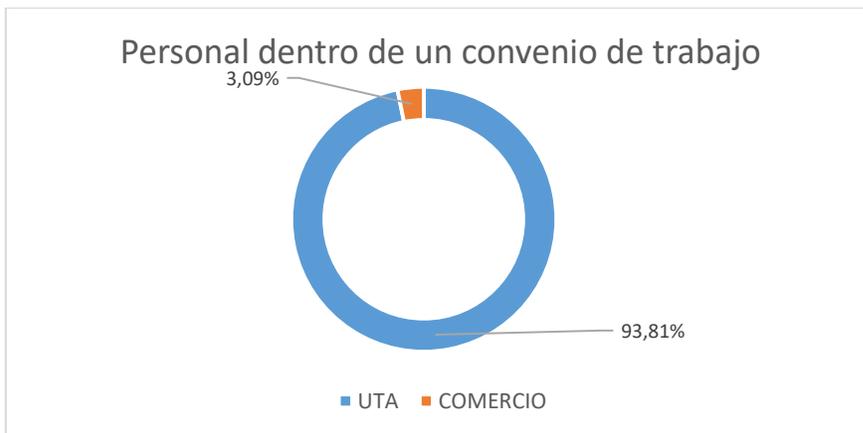
Conductores según Género	Cantidad	% Total
Dotación Total	407	100%
Mujeres	1	0.25%
Varones	406	99.75%

Convenio Colectivo de Trabajo

PACTO GLOBAL / PRINCIPIO 3

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 8

Dotación Total	517	Fuera de convenio	Dentro de convenio	Convenio Colectivo	%
Buses	499	14	485	UTA	93.81%
Bicis	18	2	16	COMERCIO	3.09%



Antigüedad

Año	Ant. Promedio
2014	14,47
2015	13,89
2016	13,20
2017	13,01

Mantenemos la tendencia de disminuir la antigüedad promedio del personal.

Rotación y nuevas contrataciones por áreas

Rotación de Empleados	2016	2017
Altas		
Varones <30 años	22	19
Varones entre 30 y 50 años	57	15
Varones > 50 años	15	0
Mujeres < 30 años	0	1
Mujeres entre 30 y 50 años	1	2
Mujeres > 50 años	0	0
TOTAL DE ALTAS	95	37
Bajas		
Varones <30 años	6	4
Varones entre 30 y 50 años	10	6
Varones > 50 años	18	14
Mujeres < 30 años	0	0
Mujeres entre 30 y 50 años	1	0
Mujeres > 50 años	0	1
TOTAL DE BAJAS	35	25
índice Alta/Baja	2.71	1.48

- **Ratios Generales**

Principales indicadores

Dotación/Flota Operativa 3.20
Conductor/Flota Operativa 2.61
No Conductor/Flota Operativa 0.59

Ratios Generales	2016	2017
Dotación/Flota Operativa	3,24	3,20
Conductor/Flota Operativa	2,63	2,61
No Conductor/Flota Operativa	0,61	0,59

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

- **Gestión de Personal**

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 8

Salud Laboral y Control de Ausentismo

HORAS ENF ACC DE TRAB + ENF PROF	2016	2017	Variación
Cantidad de horas	6832	2002	-71%
Índice de ausentismo por ART	0.57%	0.16%	

Redujimos un 71% el índice de Ausentismo por ART, alcanzando el mejor valor histórico.

Índice de ausentismo por enfermedad inculpable y por ART	2016	8.42%
	2017	6.88%

Redujimos un 18% el índice de Ausentismo + ART respecto al año anterior.

Programas y Acciones implementadas:

- ✓ Nuestro Servicio Médico brinda atención los 365 días del año.
- ✓ Continuamos ofreciendo el Gabinete de Kinesiología.
- ✓ Atención del servicio de urgencias al personal durante la prestación del servicio y las horas de trabajo en nuestra planta.
- ✓ Vacunación antigripal gratuita y voluntaria para todo el personal.

Vacunación antigripal	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Dosis Aplicadas	35%	24%	23%	25%

Sostenemos los programas 100% Casco y Ambiente Libre de Humo de Tabaco.

Respecto a la cantidad de víctimas mortales relacionadas al trabajo, no poseemos al 31/12/2017 pérdidas de vida entre el personal, relacionadas al desarrollo de la actividad.

Selección de Personal

Digitalizamos el mecanismo por el cual recibimos del CV de los postulantes, efectivizando los tiempos y los resultados del proceso.

En conjunto entre las área de Calidad y RRHH, implementamos:

- ✓ Envío de CV de los postulantes a través de un formulario en nuestra página web.
- ✓ Asignación de un número único de registro digital, lo cual otorga trazabilidad al postulante.
- ✓ Alimentación automática de la Base de Datos, eliminando errores de diversos tipos.

Beneficios de los cambios implementados:

- ✓ Asertividad en la carga de los datos.
- ✓ Eliminación de impresiones innecesarias, tanto por parte de los candidatos como por parte de la empresa
- ✓ Facilidad para modificar información brindada, alegando el número único de registración.
- ✓ Optimización de los tiempos asignados a la carga y sistematización de los datos.

Motivación

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 4

- ✓ Beneficio para estudiar. Continúa el cursado de la Escuela de Enseñanza Media para Adultos Nro 1232, con la que un grupo del personal avanza en sus estudios medios.
- ✓ Cajas Navideñas para la celebración de las fiestas tradicionales de Navidad y Año Nuevo.
- ✓ Sistemas de Incentivos. Alcanza a gran parte de la dotación.
- ✓ Con motivo de la celebración de los 10 años de la empresa, se entregó al personal un pen drive con información relativa a la gestión y al crecimiento de la empresa (Reportes, video).

Ofreciendo diferentes beneficios aportamos al logro de un buen clima y ambiente de trabajo.

- ✓ Actividad de acercamiento con las familias.

Llegamos a las familias con diversas propuestas, como la de participar como la de participar en programas de educación vial en las escuelas donde asisten sus hijos.

✓ Reconocimiento al personal.

Al igual que cada año distinguimos al personal con mejor desempeño en las diferentes áreas de la empresa.

Formación y Crecimiento.

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 4

Continuamos elaborando y ejecutando un Plan Anual de Capacitación, el cual contempla las principales necesidades de formación orientadas al personal.

AÑO	Horas Conductores	Horas No Conductores	Total Horas	Horas anuales por Empleado
2014	4123	1318	5441	11.93
2015	3388	672	4060	9.12
2016	4862	1242	6107	8.68
2017	2297	1024	3321	4.44

147 personas completaron 8 horas o más de capacitación

Conducción defensiva, práctica en un simulador de manejo, principios de Sustentabilidad y RSE, conciencia ambiental, atención al turista, son parte de los contenidos que reciben los conductores en su capacitación permanente. Aportamos de esta manera al desarrollo profesional y personal de la dotación.

Comunicación

Seguimos desarrollando herramientas digitales tendientes a comunicarnos con el personal.

Encuentros con el personal

Continuamos desarrollando los encuentros del personal de las diferentes áreas con directivos de la organización. Esta actividad permite monitorear la satisfacción interna, compartir objetivos y conversar acerca de inquietudes.

Desayunos con el Personal	Año 2014	Año 2015	2016	2017
Cantidad de asistentes	136	109	108	111

- **Desafíos**

Cumplimiento de metas 2017

- Evaluación y mejora de la evaluación de desempeño: CUMPLIDO PARCIALMENTE
- Continuar con la agenda de visitas y encuentros con el personal, a fin de monitorear el clima laboral: CUMPLIDO
- Continuar con el cursado del EEMPA N° 1232: CUMPLIDO
- Desarrollar el Plan de Capacitación 2017, garantizando un mínimo de horas según función: CUMPLIDO PARCIALMENTE
- Implementar nuevas actividades de integración familiar: CUMPLIDO
- Diseñar e implementar una nueva estrategia de comunicación interna y externa: CUMPLIDO PARCIALMENTE

Desafíos 2018

- Estandarizar proceso de altas y bajas para el Servicio Digital
- Digitalizar el envío de CV por parte de los postulantes.
- Diseñar e implementar una nueva estructura de personal para SBP
- Definir un nuevo Sistema de Incentivos, implementando en paralelo un nuevo sistema de monitoreo de variables involucradas.
- Diseñar un sistema de evaluación de desempeño para SBP

SECCIÓN 6

CALIDAD DE SERVICIO

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

Es nuestro principal objetivo brindar un servicio atendiendo a los principales aspectos que hacen a su calidad.

- **Satisfacción del Pasajero**

Conectar a la gente con los centros de salud de la región, es mejorar su calidad de vida.

Índice de Satisfacción General

Año	2014		2015		2016		2017	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
EMTR	8,4	8,5	8,8	8,4	8,5	8,6	8.5	8.7
Sistema	7,9	8,2	8,3	8,2	8,2	8,3	8.4	8.4

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

Desde el año 2010 seguimos por arriba del promedio del sistema.

100% de nuestros servicios nocturnos son prestados con unidades accesibles.

- **Aspectos Centrales**

Flota y Tecnologías Aplicadas

Características Generales

Composición y evolución flota	2016	2017	% Flota	Var 2017/2016
Flota Total al 31/12	164	164	100%	0%
Accesibles y con motor trasero	90	142	87%	58%
Climatizadas	60	112	68%	87%
Articuladas	2	2	1%	0%
Con banderas electrónicas	128	164	100%	28%
Con cámaras de video vigilancia	36	36	22%	0%
Antigüedad promedio	4,9	3,09	-	-37%

58% INCREMENTO DE UNIDADES ACCESIBLES

87% INCREMENTO DE UNIDADES CLIMATIZADAS

28% INCREMENTO DE UNIDADES CON BANDERAS ELECTRÓNICAS

Estado de flota

Año	2015		2016		2017	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Semestre						
EMTR	9,5	9,2	9,3	9,3	9.4	9.5
Sistema	9	8,9	8,7	8,9	9	9.1

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

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

Interrupciones debidas a mantenimiento.

Promedios mensuales

Interrupciones	Cant.	Cant/Flota Op.	% Variación
2017	135	0.86	-4.44%
2016	137	0.90	

El estado de nuestras unidades es un atributo clave para la calidad de servicio y resulta esencial para el cuidado de nuestro principal activo.

Desempeño de Unidades

Año	Valor
2017	0,65
2016	0,68

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

Frecuencia

Semestre	Sistema	La Mixta
may-15	7	7.7
oct-15	7.1	7.8
may-16	7,3	7,9
oct-16	7,3	8,1
may-17	7.2	7.5
oct-17	7.3	7.8

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

Efectividad

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

Año	Valor
2017	98,7%
2016	98,8%

La efectividad promedio en los servicios prestados en 2017 fue similar a la de los años anteriores.

Regularidad

La regularidad es el porcentaje de cumplimiento horario, dentro de las tolerancias de tiempo establecidas en 1 minuto de adelanto y 3 de atraso.

Año	Valor
2017	59,1%
2016	62,3%

Multas juzgadas por incumplimiento del servicio

	2015	2016	2017
Totales	1469	1867	2750
Juzgadas	1469	1086	2750
Procedentes	931	383	1349
%precedentes	63%	35%	49%
\$	\$ 423,345	\$ 293,010	\$ 2,133,027.50

Las mismas son relativas a la oferta de servicios ofrecidos, la cantidad de controles realizados por la autoridad de control, y el VTB (Valor de Tarifa Básica).

Incorporamos la realización de tutorías a conductores con multas de tránsito habituales.

Seguridad Vial

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 3

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

Cantidad y tipos de siniestros registrados

	2016	2017	Cada 10.000 km 2016	Cada 10.000 km 2017	Variación
SINIESTROS TOTALES	628	773	0.56	0.68	20.86%
Concurrencias	23	19	0.02	0.02	-18.89%
Culpables / Responsables	241	303	0.21	0.26	23.45%
Inocentes	336	420	0.30	0.37	22.73%
Sin determinar	28	31	0.02	0.03	8.71%

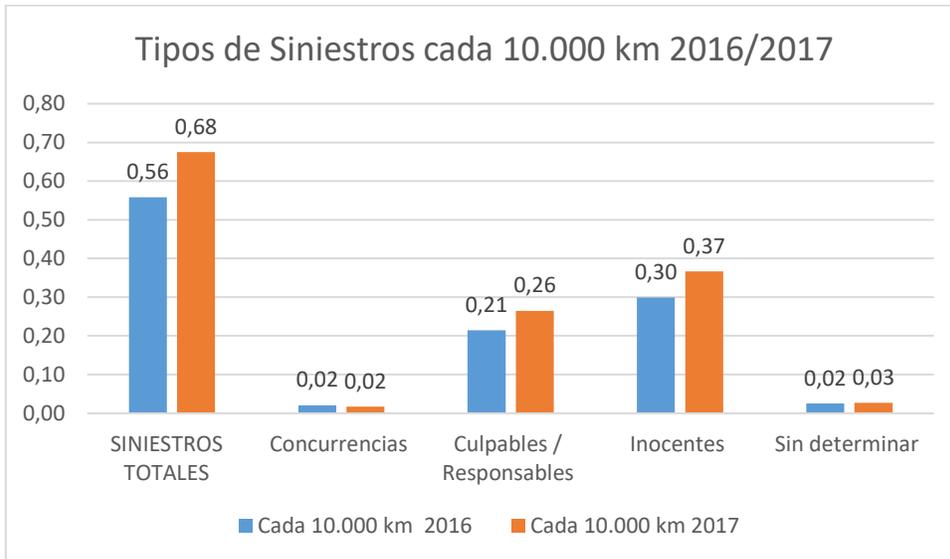
Fuente: Denuncias enunciadas por el personal de EMTR en Protección Mutua para el TPP



	2016	2017	Cada 100.000 km 2016	Cada 100.000 km 2017	Variación 2017/2016
SINIESTROS					
Graves	6	7	0.05	0.06	14.55%
Leves	622	712	5.53	6.22	12.39%
VÍCTIMAS					
Muertes	1	0	0.01	0.00	-100.00%
Graves	4	4	0.04	0.03	-1.81%

Leves	191	237	1.70	2.07	21.83%
Daños	549	613	4.88	5.35	9.63%

Reducimos un 1.81% la cantidad de víctimas graves por cada 10.000 km recorridos



Reducimos el 100% la cantidad de víctimas mortales (Sin víctimas en 2017 contra 1 en 2016).

Acciones adoptadas con personal ingresante:

- Ampliación del número de jornadas de instrucción en prácticas de manejo, hasta lograr la aptitud óptima del aspirante.
- Capacitación e instrucción sobre conducción preventiva y correctiva, utilizando un Simulador de Manejo.
- Evaluación del desempeño en Seguridad Vial a través de tutorías durante el plazo del contrato.

Acciones para todo el personal:

- Difusión permanente de material a través de los diversos canales de comunicación.
- Jornadas de capacitación especial para conductores con un módulo de Seguridad Vial.

- Seguimiento y Tutorías a conductores con alta siniestralidad.
- Capacitaciones voluntarias en simulador ofrecidas a toda la dotación.
- Instrucción en el manejo de vehículo articulado.

Accesibilidad

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 11

TUP: Todas las unidades incorporadas son adaptadas para personas con movilidad reducida.

SBP: Bicicletas Tándem en todas las estaciones del sistema.

En 2017 incrementamos 58 % las unidades accesibles.

Línea-Ramal	2016			2017			Variación
	Total	Accesible	%	Total	Accesible	%	
112	22	12	54,5%	22	19	86,4%	31,9%
115	25	15	60,0%	25	25	100,0%	40,0%
126	16	9	56,3%	16	14	87,5%	31,2%
127	11	7	63,6%	11	9	81,8%	18,2%
131-132	22	13	59,1%	26	26	100,0%	40,9%
138-139	18	10	55,6%	18	16	88,9%	33,3%
140	17	10	58,8%	17	13	76,5%	17,7%
RCS	3	2	66,7%	3	2	66,7%	-
EBI	1	0	0,0%	1	0	0,0%	-
ERS	1	1	100,0%	1	1	100,0%	-
141	16	9	56,3%	16	15	93,8%	37,5%
Total general	152	88	57,9%	156	140	89,7%	31,8%

Continuamos con nuestro compromiso por el derecho a la movilidad inclusiva, facilitando la accesibilidad en el transporte.

El 89,7% de la flota operativa en un día laboral es accesible.

Concientización al personal

El 100% del personal ingresante de conducción se capacitó en atención a personas con movilidad reducida.

SBP "Bicicletas Tándem" 16.144 viajes realizados en estas bicicletas.

Todas las estaciones cuentan con bicicletas tándem.

Higiene

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

Año	2015		2016		2017	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
EMTR	8.6	8.3	8.4	8.4	8.5	8.5
Sistema	7.9	7.7	7.6	7.7	8.1	8.2

Mantenemos la higiene de las unidades sin afectar el medio ambiente.

- **Atención al Pasajero**

Respondemos todas las consultas y atendemos los reclamos recibidos. Desde el GAP buscamos la plena satisfacción de nuestros clientes. También educamos al pasajero y transmitimos felicitaciones a nuestros conductores.

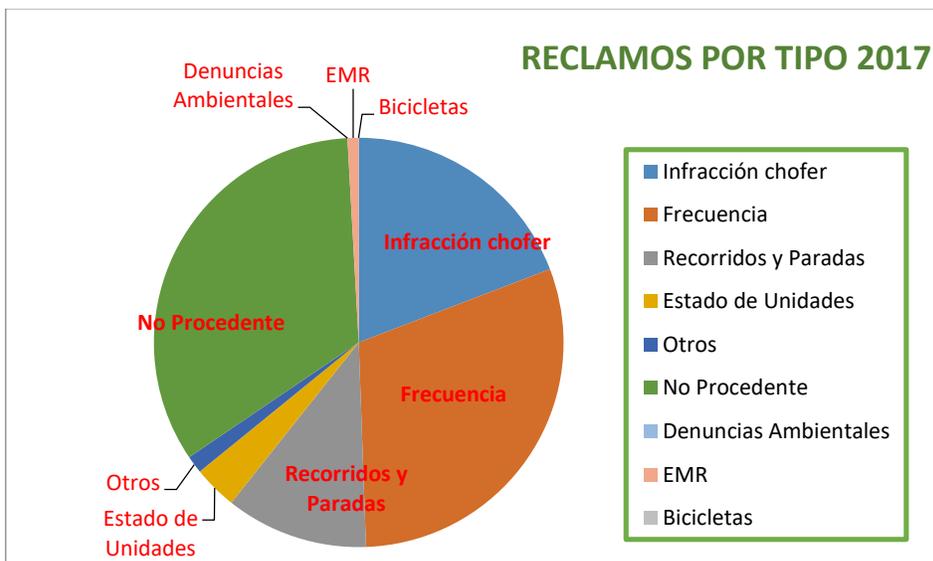
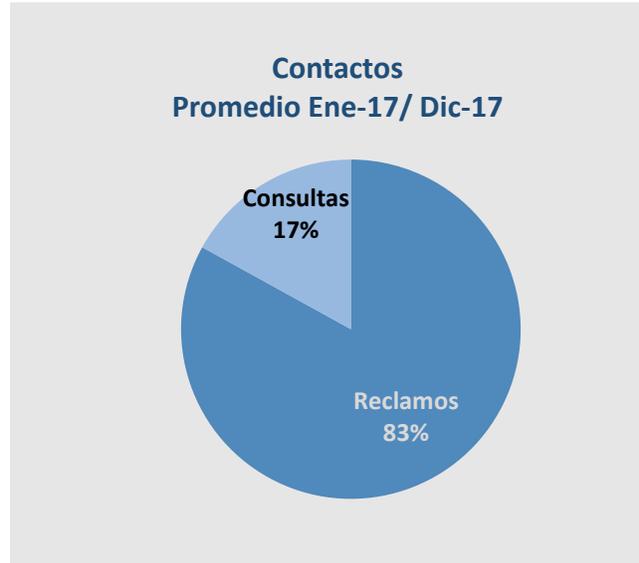
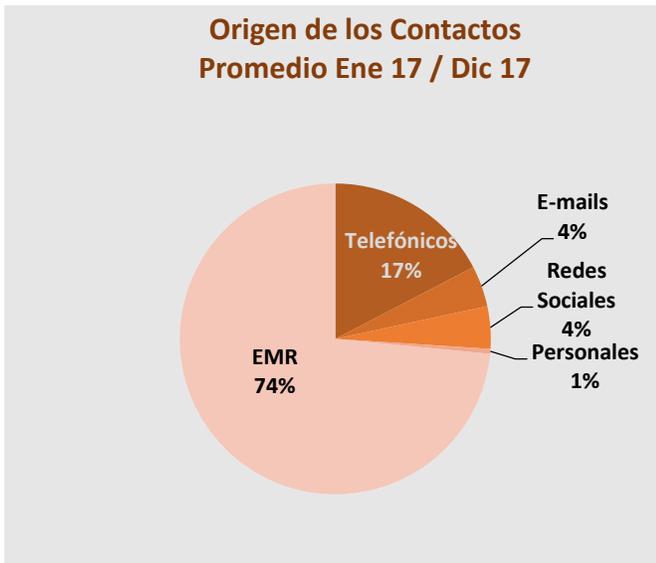
	2016	2017	Cant. en 2016 cada 10.000 pasajeros	Cant. en 2017 cada 10.000 pasajeros	Variación 2017/2016
Consultas	1006	883	0.33	0.30	-10%

Reclamos	3391	4319	1.12	1.45	29%
Total de Contactos	4397	5202	1.45	1.75	20%

Trabajamos bajo los lineamientos de la Norma IRAM 90600 "Gestión de Reclamos".

Incrementamos un 20% la cantidad total de contactos.

Origen y tipos de contactos

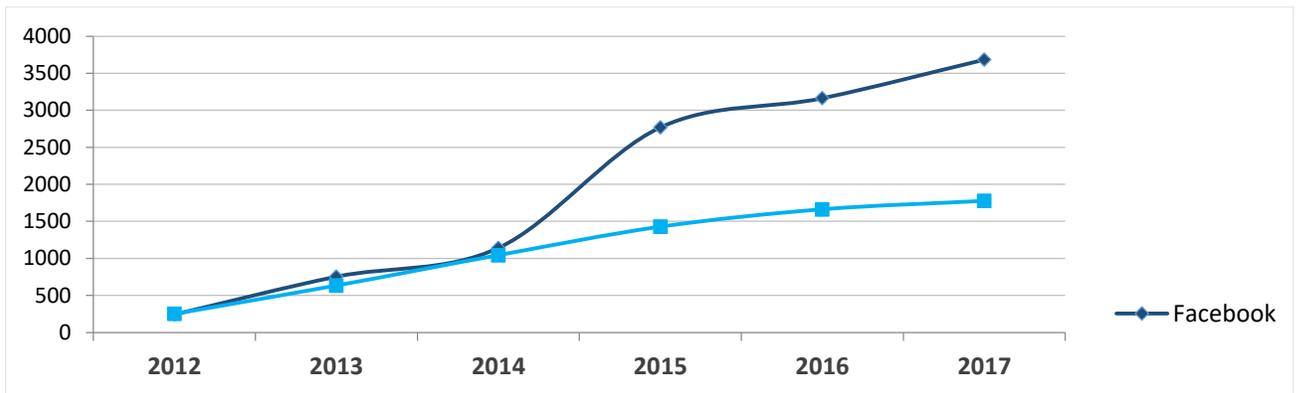


Evolución en Redes Sociales

Seguimos aumentando la cantidad de seguidores en las redes sociales, respondiendo en forma inmediata las inquietudes recibidas.

	2016	2017	Cant. en 2016 cada 10.000 pasajeros	Cant. en 2017 cada 10.000 pasajeros	Variación 2017/2016
Facebook	3163	3683	1.04	0.81	-22%
Twitter	1663	1777	0.55	1.68	205%
Total de Seguidores	4826	5460	1.59	2.49	56%

Contactos en valores absolutos.



56% es el incremento de la cantidad de seguidores en Redes, en relación a los pasajeros transportados.

Repuesta a pasajeros en días.



2017: 0,09 días

2016: 0,16 días

Seguimos reduciendo el tiempo promedio de respuesta en días a nuestros pasajeros.

Objetos Perdidos

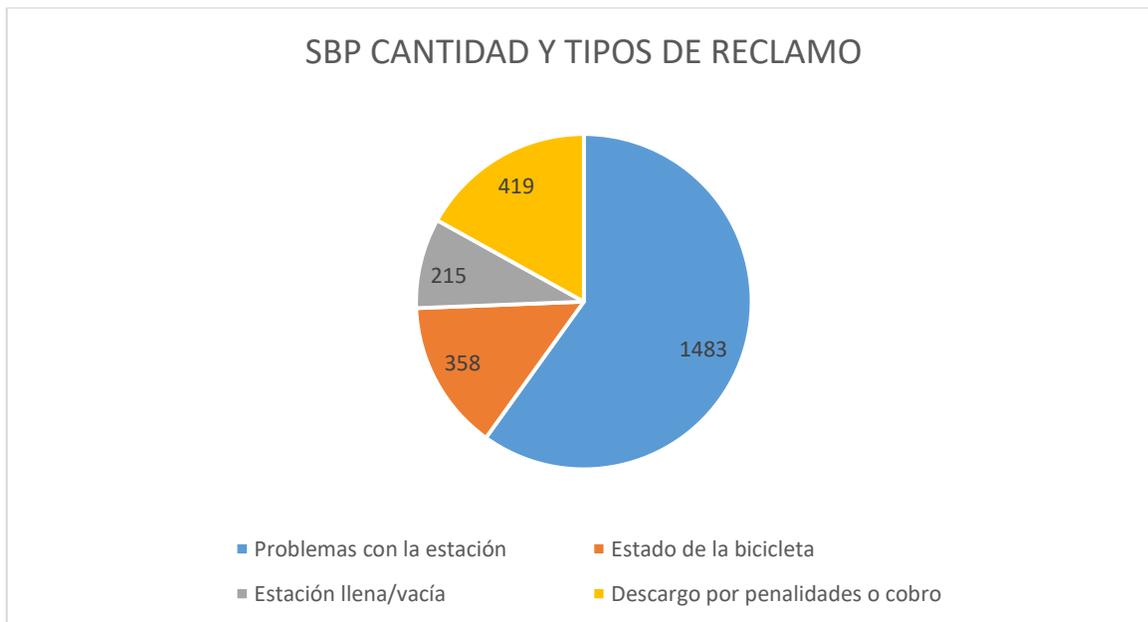
134 Objetos devueltos a sus propietarios durante 2017.

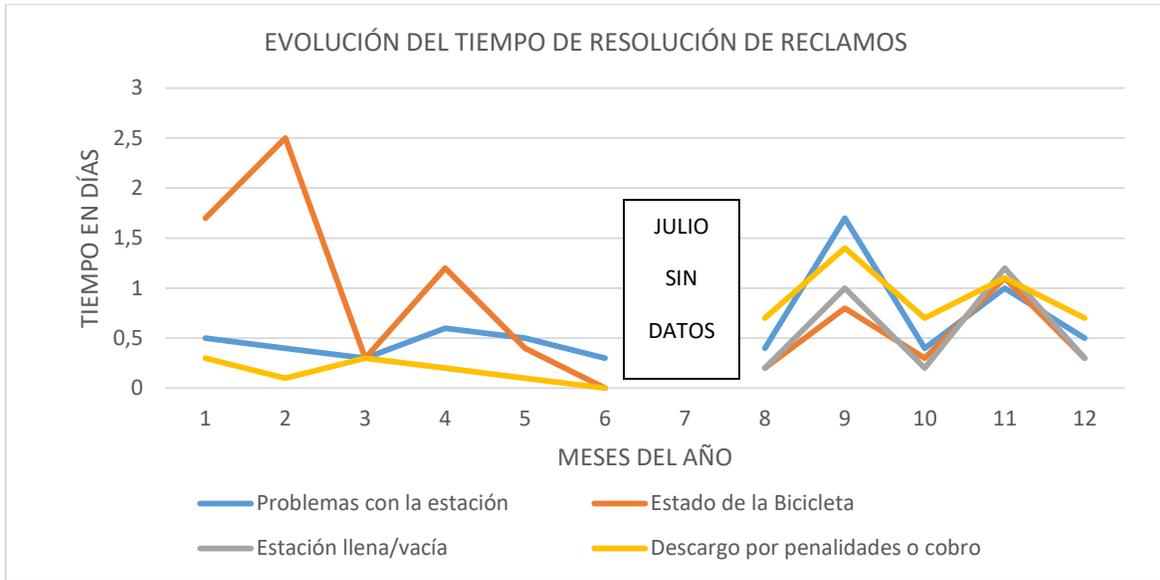
Continuamos donando a asociaciones sin fines de lucro los elementos no reclamados.

Atención al usuario de SBP

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 11

La totalidad de los contactos se reciben a través de la Línea 147 del municipio. Los reclamos son derivados a EMTR SA, donde se gestionan, dándose repuesta a los usuarios.





Promedio anual del tiempo de resolución de los reclamos:

2017 0.30

2016 0.39

Disminuimos el promedio anual del tiempo para la resolución de los reclamos.

- **Desafíos**

Cumplimiento de metas 2017

- Reducir la cantidad de interrupciones de servicio. CUMPLIDO
- Profundizar el plan de acción de higiene de las unidades. CUMPLIDO
- Disminuir la siniestralidad de la empresa. NO CUMPLIDO

Metas 2018

- Profundizar el seguimiento y reducción de las interrupciones de servicios.
- Diseñar un plan de acciones tendientes a la mejora de la regularidad.
- Profundizar el Plan de Higiene en las unidades, realizando campaña de información a pasajeros.
- Realizar campaña de concientización sobre los perjuicios del uso del celular al conducir.

SECCIÓN 7

CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA

- Educación vial
- Medio Ambiente
- Liderazgo Responsable
- Cultura y educación
- Desafíos

La generación de valor social y responsabilidad en el uso de los recursos, es el fin perseguido al implementar iniciativas culturales y educativas que nos vinculan con la comunidad.

- Educación Vial

PACTO GLOBAL / PRINCIPIO 3

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 11

Conectar a la gente con la educación, es generar inclusión.

Programa “Subite Seguro”

Desde el año 2010, nos acercamos a las escuelas para reflexionar sobre la seguridad vial, junto a niños y docentes.

En 2017 personal con hijos en edad escolar participó de la iniciativa, convergiendo Familia-Empresa y Escuela en una acción concreta de educación vial.

	2016	2017	Variación 2017/2016
Escuelas	9	10	11%
Talleres	10	18	80%
Niños	704	960	36%
Personal Voluntario	52	28	-46%

El 100% de las acciones con implicancia en el desarrollo de la comunidad se han realizado en la ciudad de Rosario.

En 2017: 36% más de beneficiarios

- **Medio Ambiente**

PACTO GLOBAL / PRINCIPIOS 7 Y 8

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 3-11-12-13

Nuestro compromiso se centra en el cumplimiento de los requisitos legales, la mejora en la prevención de la contaminación ambiental y la búsqueda de la mejora continua de la gestión medioambiental.

Acciones Implementadas en nuestros procesos de apoyo al servicio.

De promoción y educación:

- Inclusión en la Jornada de Capacitación Anual para conductores efectivos e ingresantes de los principios de gestión ambiental.
- Campañas de Reducción, reutilización y reciclaje.
- Realización de Comunicaciones Ambientales Internas sobre la Gestión de los residuos y recursos, Campañas de Reciclado y Reutilización de Residuos.

De mitigación:

- Utilización de contenedores para residuos, debidamente identificados con distintos colores según su tratamiento.
- Análisis integral del sistema de gestión con foco en la administración de residuos y recursos, determinando necesidades, adquisiciones y obras de infraestructura.
- Gestión de la totalidad de los residuos peligrosos.
- Implementación de un sistema de gestión de incidencias ambientales.

Implementación en SBP de la ISO 14001 "Sistema de Gestión Ambiental". Respecto al cumplimiento regulatorio en temas vinculados a medio ambiente, no poseemos multas o sanciones dentro del período que involucra esta memoria.

Fuimos distinguidos por la Municipalidad de Rosario con el Sello Verde, en mérito a nuestra gestión ambiental.

Consumos

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 12

Fuentes renovables

Consumo de Resmas de Papel

Consumo de resmas de papel	2016	2017	% Variación
Promedio mensual total	50	55	10.40%
Flota Operativa Promedio	152	156	2.63%
Resmas por unidad	0.33	0.35	7.57%

Fuentes NO renovables

Gas Oil

Consumo de Gasoil	2016	2017	Variación 2017/2016
Litros	4.812.314	5.303.536	10,21%
GJ	185.716	204.674	
Litros c/ 10.000 Km Prod.	4.280,01	4.631,35	8,21%

Aceite

Consumo de Aceite	2016	2017	Variación 2017/2016
Litros	15.408	15.785	2,45%
GJ	598	613	
Litros c/ 10.000 Km Prod.	13,70	13,78	0,59%

Energía eléctrica

Consumo de Energía	2016	2017	Variación 2017/2016
Kw/h	16,143	17,098	5.92%
GJ	581110	615,488	
Flota Operativa Promedio	152	156	-
Energía/Flota Op Promedio	106.00	109	2.83%

Agua

Consumo de Agua	2016	2017	Variación 2017/2016
m3 anual	8,120	8,356	2.91%
m3 mensual	677	696	
Flota Operativa Promedio	152	156	-
Consumo Anual / FO Promedio	53.42	53.56	0.26%

Gestión de Residuos

2017: 13.350 litros

Residuos Peligrosos en Lts	2016	2017	% Variación 2017/2016
Cantidad	13,050	13,350	0.44%
Km Productivos	11243710	11451389	
Lts. Residuos Peligrosos c/10.000 km	11.61	11.66	

Generación Anual de Kg de residuos peligrosos

2017: 13.852 Kg.

Residuos Peligrosos en Kg	2016	2017	Variación 2017/2016
Cantidad	14,090	13,852	-3.5%
Km Productivos	11243710	11451389	
Kg. Residuos Peligrosos c/10.000 km	12.53	12.10	

Redujimos un 3.5% la cantidad de residuos peligrosos durante 2017.

La totalidad de los desechos peligrosos poseen disposición final certificada, otorgada por proveedores habilitados.

- **Liderazgo Responsable**

PACTO GLOBAL / PRINCIPIO 10

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 16

Transparencia y Prevención del Fraude Corporativo

Como expresión del compromiso que poseemos respecto a la lucha contra la corrupción y por la transparencia corporativa y la lucha contra la corrupción implementamos un sistema de prevención del fraude, bajo los lineamientos de la Norma IRAM 17450 “Sistema de Gestión para la prevención de fraude corporativo”.

Cantidad de denuncias: 7 (Siete)

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción: 100%

Objetivos:

- ✓ Facilitar a todos los miembros de la organización y a los actores principales de su cadena de suministros mecanismos que permitan prevenir fraudes
- ✓ Establecer procedimientos de investigación
- ✓ Definir métodos para prevenir o esclarecer delitos

Reporte de Sustentabilidad

Su confección significó un trabajo de construcción conjunta entre los principales referentes de la empresa. El Reporte fue editado sólo en formato digital, compartido de esta manera con nuestros principales grupos de interés.

Emitimos el Reporte de Sustentabilidad 2016, 3ª Comunicación de Progreso para Pacto Global
--

Pacto Global de las Naciones Unidas

Seguimos participando de esta iniciativa internacional como Miembros Activos.

Perspectiva de Género

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 5

Ofreciendo igualdad de oportunidades promovemos la participación de conductoras mujeres en nuestro proceso de selección.

Voluntariado corporativo

Promovemos entre el personal la participación social mediante actividades solidarias.

Le ofrecemos al personal diferentes instancias de colaboración voluntaria, en beneficio de los distintos grupos vinculados a la actividad.

Voluntariado Corporativo	2016	2017
Horas de participación en Taller "Subite Seguro"	50	53.5
Banco de Alimentos de Rosario	50	45
Horas de participación en otros proyectos (traslados, colectas, jornadas)	11	70
Horas Anuales de Voluntariado	111	168.5

52% de incremento en horas voluntarias del personal

La acción solidaria en el Banco de Alimentos de Rosario permitió clasificar 2.400 kilos de alimentos.

Campaña "Yo Sumo Actitud"

Lanzada el Día Internacional de la Seguridad Vial (ONU) en el año 2016, al cumplirse un año, concluimos la propuesta. Durante ese lapso, publicamos periódicamente los compromisos asumidos por el personal de la empresa y los representantes de diferentes grupos de interés.

Adhesión a campañas externas.

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 5

- "Si me pasa a mi, nos pasa a tod@s", contra el acoso en el transporte urbano.
- "#Buenas", promoción del saludo sobre el transporte público.

La compañía está asociada a FATAP (Federación Argentina de Transporte Automotor de Pasajeros) y participa activamente en las reuniones de su comisión directiva.

Alianzas con grupos de interés.

- ✓ Junto al Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Pcia. de Santa Fe, a través del Plan Abre, realizamos en la Vecinal de Barrio Piamonte, la actividad “Estación Piamonte”. Durante la misma se llevaron a cabo propuestas recreativas y educativas vinculadas a la movilidad.

OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE NRO. 17

- ✓ Participación en Moverse ONG. Continuamos participando activamente de esta organización, promoviendo el modelo de la sustentabilidad entre el empresariado de la región.

Cultura y Educación

Rodarte Popular de La Mixta

Seguimos ofreciendo a nuestros pasajeros la experiencia “RODARTE”, exponiendo distintas muestras artísticas sobre las unidades. Pinturas, Dibujos, Fotografías. El arte de la ciudad aportando valor al viaje en La Mixta.

Durante este año mantuvimos las 28 salas rodantes ofrecidas a nuestros pasajeros.

- **Desafíos**

Cumplimiento de metas 2017

Desarrollar una nueva propuesta integral de trabajo con foco en la Seguridad Vial.

CUMPLIDO

- Sumar mayor cantidad de compromisos voluntarios del personal. CUMPLIDO
- Mantener la certificación de normas, incluyendo a SBP. NO CUMPLIDO
- Implementar programa de concientización y acción sobre consumo responsable de recursos. CUMPLIDO PARCIALMENTE

Metas para 2018

- Identificar instituciones educativas vinculadas geográficamente al grupo 1 del nuevo sistema, para iniciar gestiones a fin de realizar talleres sobre seguridad vial.
- Evaluar diferentes posibilidades para el logro de nuestra primer experiencia en inclusión laboral.
- Elaborar el Reporte 2017, según estándares ya establecidos.
- Mejorar la gestión de residuos.
- Avanzar con la implementación del Proyecto Biodiesel.

SECCIÓN 8

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- **Perfil del Reporte**
- **Nivel de Aplicación y tabla GRI**

- **Perfil del Reporte**

El presente reporte corresponde al desempeño de Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A. durante el año calendario iniciado el 1 de enero de 2017 y finalizado el 31 de diciembre de 2017. El último reporte publicado corresponde al ejercicio 2016. Los Reportes de Sustentabilidad de la organización se elaboran de manera anual.

- **Nivel de aplicación y tabla GRI**

Este reporte ha sido preparado de conformidad con la guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) para su versión esencial. El informe de verificación externa es provisto a continuación de la siguiente tabla, la cual permite identificar los contenidos de la guía G4 en el reporte.

Con el objetivo de mejorar y enriquecer la elaboración de nuestros reportes, agradeceremos sus comentarios y contribuciones. Por favor hacerlos llegar a través del correo postal o electrónico:

Domicilio Postal: Calle 2133 Nro 3450 Rosario Santa Fe Argentina

Correo electrónico: contacto@subitealamixta.com.ar

E.M.T.R. S.A. - REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017 - CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Respuesta	Pacto Global de las Naciones Unidas
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
<u>G4-1</u> Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	2		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
<u>G4-3</u> Nombre de la organización.	3		
<u>G4-4</u> Marcas, productos y servicios más importantes	3		
<u>G4-5</u> Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	54		
<u>G4-6</u> Países en los que opera la organización.	3		
<u>G4-7</u> Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	3		
<u>G4-8</u> Mercados servidos.	3		
<u>G4-9</u> Dimensiones de la organización.	3		
<u>G4-10</u> Desglose de empleados de la organización.	26	La totalidad del personal tiene su domicilio real en la ciudad de Rosario o alrededores, dentro de la Provincia de Santa Fe.	Principio 6
<u>G4-11</u> Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	27		Principio 3
<u>G4-12</u> Descripción de la cadena de suministro de la organización.	23		
<u>G4-13</u> Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.		No se identificaron cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	
<u>G4-14</u> Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		La compañía ha realizado las actuaciones correspondientes al cumplimiento de la legislación nacional en materia ambiental. Esto incluye, pero no se limita, a la realización de	

		estudios de impacto, aptitud y riesgos ambientales cuando corresponda. No se han identificado riesgos para la naturaleza o el medio ambiente que requieran la aplicación del principio de precaución.	
G4-15 Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	52		
G4-16 Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	50-51-52		
G4-17 Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		La información contenida en este reporte es consistente con la información económica y financiera de los estados contables de Empresa Mixta de Transporte Rosario S.A.	
G4-18 Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	11		
G4-19 Listado de aspectos materiales.	12		
G4-20 Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	12		
G4-21 Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	12		
G4-22 Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.		Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y re expresión de información se realizan a lo largo del Reporte.	
G4-23 Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	12		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24 Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	11		
G4-25 Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	11		

G4-26 Descripción de los enfoques adoptado para la participación de los grupos de interés.	11		
G4-27 Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	11		
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28 Período objeto de la memoria.	54		
G4-29 Fecha de la última memoria.	54		
G4-30 Ciclo de presentación de memorias.	54		
G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	54		
G4-32 Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	54		
G4-33 Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	54		
GOBIERNO			
G4-34 Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	9		
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56 Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	4		Principio 10

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Aspectos materiales: enfoque de gestión e indicadores	Página	Información omitida	Razones por omisión	Respuesta	Pacto Global de las Naciones Unidas
CATEGORÍA: ECONOMÍA					
ASPECTO : DESEMPEÑO ECONOMICO					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	14				
<u>EC 1</u> Valor económico directo generado y distribuido	18				
<u>EC 4</u> Ayudas económicas otorgadas por entes de gobierno	15-17				
ASPECTO : CONSECUENCIAS ECONOMICAS INDIRECTAS					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	14				
<u>EC8</u> Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	14				
CATEGORÍA: DESEMPEÑO AMBIENTAL					
ASPECTO : ENERGÍA					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	47				Principios 7 y 8
<u>EN3</u> Consumo energético interno	48				Principios 7 y 8
<u>EN5</u> Intensidad energética	48				Principios 7 y 8

ASPECTO : PRODUCTOS Y SERVICIOS					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	47				Principios 7 y 8
<u>EN27</u> Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	47				Principios 7 y 8
ASPECTO : CUMPLIMIENTO REGULTORIO AMBIENTAL					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	47				Principio 8
<u>EN29</u> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	36				Principio 8
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
ASPECTO : EMPLEO					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	25				Principio 6
<u>LA 1</u> Numero y tasa de contrataciones y rotación media de empleados desglosados por edad, sexo y región	28				Principio 6
<u>LA 2</u> Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	29				
ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCION					

<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	25-31				Principio 6
<u>LA 4</u> Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos				Aspecto regulado – No material en Argentina	
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	29				
<u>LA 6</u> Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	29				
ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	31				
<u>LA 9</u> Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	31				Principio 6
<u>LA 10</u> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	31				
<u>LA 11</u> Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional	-				

SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD					
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	46				Principio 1
<u>SO 1</u> Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	46; 100%				Principio 1
ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCION					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	50				Principio 10
<u>SO 3</u> Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	50				Principio 10
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	40				
<u>SO 11</u> Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	40				
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS					
<u>Principios de Derechos Humanos del Pacto Global</u>				No surgieron aspectos de DDHH en el análisis de materialidad según GRI G4	Principios 1 y 2
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	37				
<u>Propio</u> Cantidad de siniestros; cantidad de siniestros graves y cantidad de lesionados graves	37	No se reportan los indicadores PR1 ni PR2.	Los mismos no se consideran materiales para la organización, por este motivo se utilizan indicadores propios para medir la gestión en materia de Salud y Seguridad de los clientes.		
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
<u>G4-DMA</u> Información sobre el enfoque de gestión	36				
<u>PR9</u> Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	36				