Metrovías

Informe de acciones sustentables 2020

índice

Carta de nuestro Director Ejecutivo....2
Introducción 3
Nuestros Valores....4
Contexto....5
Gestión en pandemia 6
Subte y Premetro....7
Línea Urquiza 8
Capital Humano....9
Medidas adoptadas en el contexto Covid19....10
Capacitación y Desarrollo....11
Plataforma e-learning Saber+....13
Actividades destacadas....14
Sistema de Gestión Metrovías / Programa de Integridad....16
Cuidado de la salud....17
Beneficios....19
Comunidad....21
Programa Futuros Egresados....22
Programa de entrenamiento de perros de asistencia....23
Programa de reciclaje....24
Medio Ambiente....25
Certificación ISO 14.001 / Tratamiento de residuos....26
Información y capacitación al personal....27

Metrovías

Carta de nuestro Director Ejecutivo

La irrupción del COVID 19 sin dudas marcó fuertemente nuestras vidas en este período. El 2020 ha sido un año muy complejo a nivel global y en lo particular también nos impactó como compañía prestadora de un servicio esencial como es el transporte público.

Desde el inicio de la pandemia hemos demostrado el compromiso con la seguridad y salud de nuestros equipos de trabajo y la de todos los usuarios que transportamos.

La gestión de nuestros servicios en el contexto del COVID19, han significado un enorme desafío y lo hemos podido realizar gracias al profesionalismo y experiencia como operadores y a la calidad y capacidad de nuestros colaboradores.

Por otro lado, y en la medida en que fue posible por el contexto, continuamos desarrollando acciones con organizaciones civiles dentro de nuestro programa de Responsabilidad Social Empresaria.

Finalmente, es necesario destacar que 2020 significó un año importante a nivel interno. El proceso de licitación para la operación del Subte y Premetro de la Ciudad de Buenos Aires avanzó con la adjudicación a nuestra empresa del nuevo contrato por los próximos 12 años. A partir de este hecho comenzamos a trabajar en lo que serán los lineamientos que regirán en la nueva compañía a partir la firma del nuevo vínculo.

Los invitamos a recorrer nuestro 2do. Informe de Acciones Sustentables que contiene las principales iniciativas que llevamos a cabo en este marco y que nos plantean grandes desafíos en la nueva etapa.

Ing. Joaquín Acuña
Director Ejecutivo de Metrovías

Introducción

Somos la empresa operadora de las seis líneas de la **Red de Subte y el Premetro de la Ciudad de Buenos Aires** y concesionaria de la **Línea ferroviaria Urquiza** que une el barrio porteño de Chacarita con el partido de San Miguel, en la provincia de Buenos Aires.

Contamos con **más de 27 años de experiencia** en la gestión del transporte metropolitano subterráneo y ferroviario.

Formamos parte de la unidad de negocio de transporte del **Grupo Roggio**, un grupo empresario argentino líder en infraestructura y servicios con más de 100 años de trayectoria en el desarrollo y ejecución de emprendimientos a nivel nacional e internacional.

Desde abril de 2013, el servicio de las 6 Líneas del Subte y los 2 ramales del Premetro, se opera y mantiene bajo un contrato de Acuerdo de Operación y Mantenimiento (AOM) con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco de la Ley 4472 de regulación y reestructuración del transporte ferroviario de pasajeros de superficie y subterráneo.

Por otra parte, el servicio de la Línea Urquiza, se opera y mantiene bajo el contrato de concesión original, aprobado por decreto N° 2608/93 del Gobierno Nacional.

Nuestros valores

Seguridad

Nada es más urgente e importante que el cuidado de las personas.

Operatividad

Brindar servicios continuos y puntuales es la razón de nuestro trabajo, con el aporte esencial de cada colaborador.

Cordialidad

La amabilidad, el respeto y la vocación de guiar, completan el sentido de nuestro trabajo.

Calidad

El resultado de lo que hacemos se hace visible todo el tiempo y en cada lugar, y por eso comprometemos el mejor resultado en cada tarea que realizamos.

Contexto

El 2020 fue un año que nos enfrentó a uno de los mayores desafíos no sólo como empresa, sino también como sociedad. La irrupción del Covid-19 en nuestras vidas nos impulsó a transformarnos para seguir brindando el servicio de transporte público, declarado esencial por los gobiernos, sin descuidar la salud de nuestros colaboradores y usuarios.
A partir del 11 de marzo de 2020, con la declaración de pandemia del COVID19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, desde Metrovías definimos un comité de crisis interdisciplinario para la implementación de distintas acciones y medidas de prevención.
Las acciones que llevamos a cabo se articularon en forma permanente con las autoridades laborales, de transporte y de salud, tanto de la Nación (en el caso de la Línea ferroviaria Urquiza) como de la Ciudad (en el caso del Subte y el Premetro).

Por otro lado, ajustándonos a las limitaciones propias del contexto y tomando como marco de referencia 3 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas para la Agenda 2030, continuamos trabajando sobre los tres ejes principales que definimos como política: Capital Humano, Inclusión y Medio Ambiente,

Gestión en pandemia

Con el objetivo de encontrar herramientas que brindaran eficacia en los distintos procesos establecidos para disminuir las probabilidades de contagio, a lo largo de este período, se probaron nuevas tecnologías. Las mismas fueron analizadas a fin de poder verificar su eficiencia en las particularidades de nuestra actividad.
Desde marzo 2020 se han testeado, analizado y aprobado nuevos productos químicos que actualmente son utilizados para las tareas de desinfección: equipos automáticos para desinfección de formaciones y locaciones, herramientas de aplicación de productos, sanitizantes automáticos de ambientes, elementos de protección personal, entre otros.
Actualmente continuamos trabajando, analizando e implementando innovaciones que permitan minimizar las probabilidades de contagio dentro de la organización.

A su vez se ha realizado un importante abastecimiento de insumos relacionados directamente a la prevención del Covid19 en el ambiente laboral. A continuación se comparten las cifras de la gestión logística en pandemia para la Red de Subte y la Línea Urquiza:

Subte y Premetro

13.875 lt.
ALCOHOL EN GEL

3.800 lt. ALCOHOL LÍQUIDO

70.000 lt.
SOLUCIÓN DE AMONIO CUATERNARIO

+ DE 587.000
BARBIJOS

8.300 UNIDADES DE PROTECCIÓN OCULAR

500 UNIDADES DE PROTECCIÓN FACIAL

LITROS DE LAVANDINA + de
47.600

990.900
PARES DE GUANTES

Línea Urquiza

2.375 lt.
ALCOHOL EN GEL

150 lt. ALCOHOL LÍQUIDO

5.000 lt.
SOLUCIÓN DE AMONIO CUATERNARIO

+ DE 154.200
BARBIJOS

309 UNIDADES DE PROTECCIÓN OCULAR

500 UNIDADES DE PROTECCIÓN FACIAL

LITROS DE LAVANDINA + de
14.000

151.070
PARES DE GUANTES

Capital Humano

Desde el inicio del período del ASPO (Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio), la política de recursos humanos tuvo como eje principal el cuidado de los equipos de trabajo. En base a las recomendaciones de los especialistas del área de salud y seguridad e higiene, desarrollamos e implementamos estrictos protocolos sanitarios para garantizar la continuidad de la gestión y operación diaria del servicio.

Medidas adoptadas en el contexto COVID-19

- Se licenció a todo el personal mayor de 60 años o que se encontrara enmarcado en algún grupo de riesgo (embarazadas, inmunodeprimidos, personas con patologías pulmonares, etc.).
- Se adelantó la vacunación antigripal 2020 para todo el personal, mediante un acuerdo firmado con el prestigioso centro médico Stamboulián
- Los empleados y empleadas (o núcleo familiar) que regresaron del exterior, fueron licenciados durante los 14 días posteriores.
- Durante el ASPO, las tareas administrativas, de análisis y de soporte de la empresa, se realizaron mediante el sistema de teletrabajo, mientras que en la etapa del DISPO (Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio), se implementó un sistema mixto de modalidad presencial y home office.
- Se reorganizaron tareas y horarios del personal, evitando la superposición entre los distintos turnos de trabajo para evitar aglomeraciones en vestuarios y cuartos de descanso
- Las reuniones presenciales se limitaron al mínimo indispensable y se llevan a cabo con las medidas de prevención o directamente en forma virtual.
- Se restringió el acceso a lugares estratégicos (por caso, el Puesto Central de Operaciones en el subte); donde sólo ingresa el personal autorizado e imprescindible para la operación del servicio.
- Se realiza un control de temperatura corporal con pistolas termográficas a todos los colaboradores y personas que ingresen a las instalaciones de la empresa.
- Se brindó a todos los equipos de trabajo información detallada sobre recomendaciones y pautas de higiene y prevención, y un protocolo sanitario ante casos sospechosos de infección por coronavirus, ya sea fuera o dentro del espacio laboral.
- Se adecuaron los procesos y se capacitó al personal para implementar los procedimientos de trabajo seguros en cuanto a la prevención del riesgo de contagio.
- Se instalaron divisiones con policarbonato y aluminio en distintos espacios de trabajo del Puesto Central de Operaciones del subte, en oficinas de Administración Central y en vehículos utilitarios de la empresa, a fin de minimizar el contacto entre las personas.
- Se instalaron dispensadores de alcohol en gel en todas las locaciones de la empresa, y se distribuyeron elementos de protección personal, como barbijos, guantes de látex y frascos individuales de alcohol en gel.
- Se dispuso un protocolo para la disposición final de elementos de protección personal potencialmente contaminados.
- Se firmaron acuerdos con los sindicatos que representan al personal para consensuar los puestos considerados esenciales, y se mantiene un diálogo constante basado en la mutua cooperación.

Capacitación y desarrollo

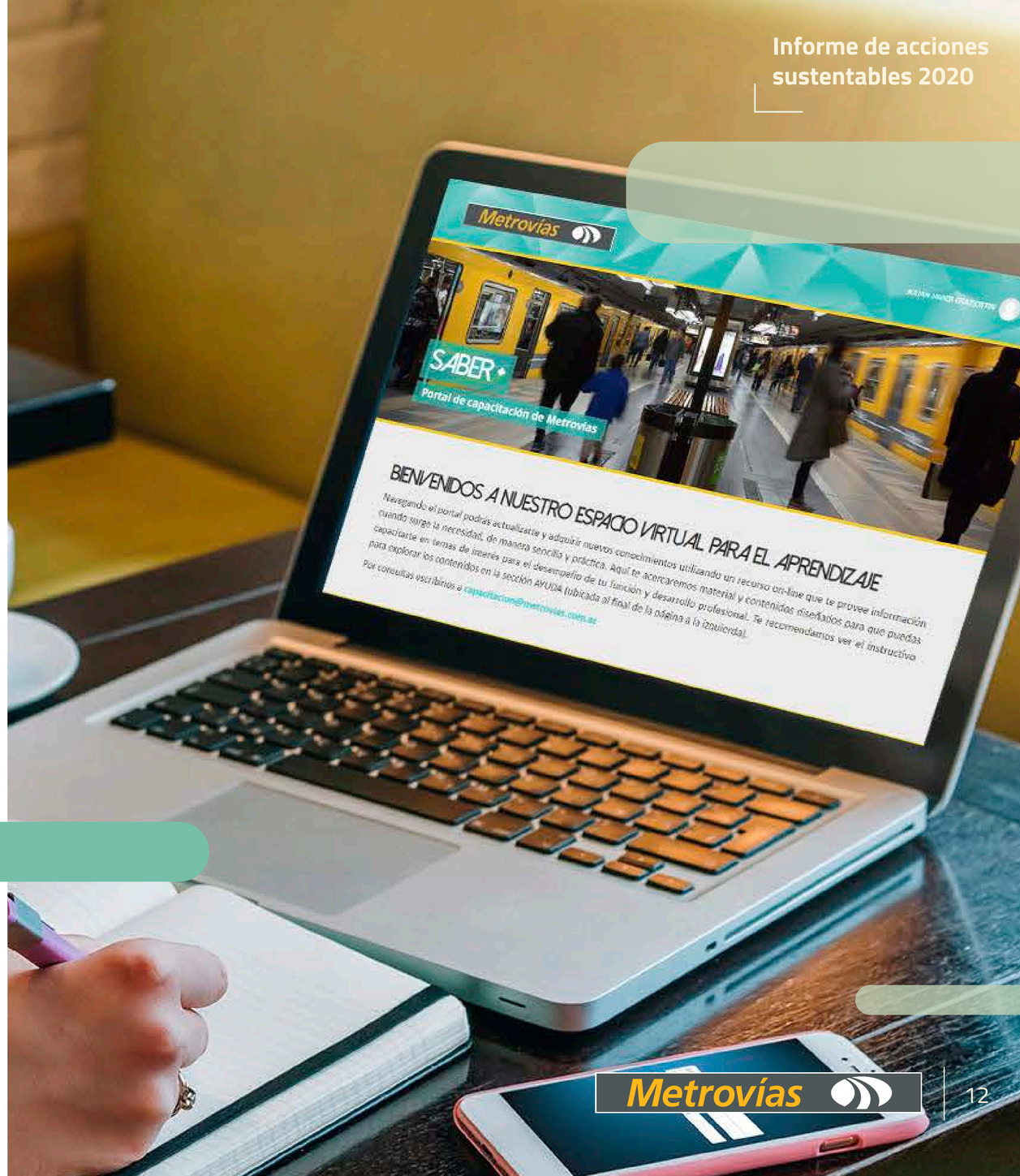
El año 2020 nos presentó el enorme desafío de gestionar los cambios necesarios para adaptarnos rápidamente a nuevas formas de hacer, tanto en lo laboral como en lo personal. De este modo se establecieron nuevos esquemas de trabajo y se pautaron nuevos hábitos con el objetivo de cuidarnos entre todos, prevenir los contagios y cumplir los protocolos para convivir con el coronavirus.

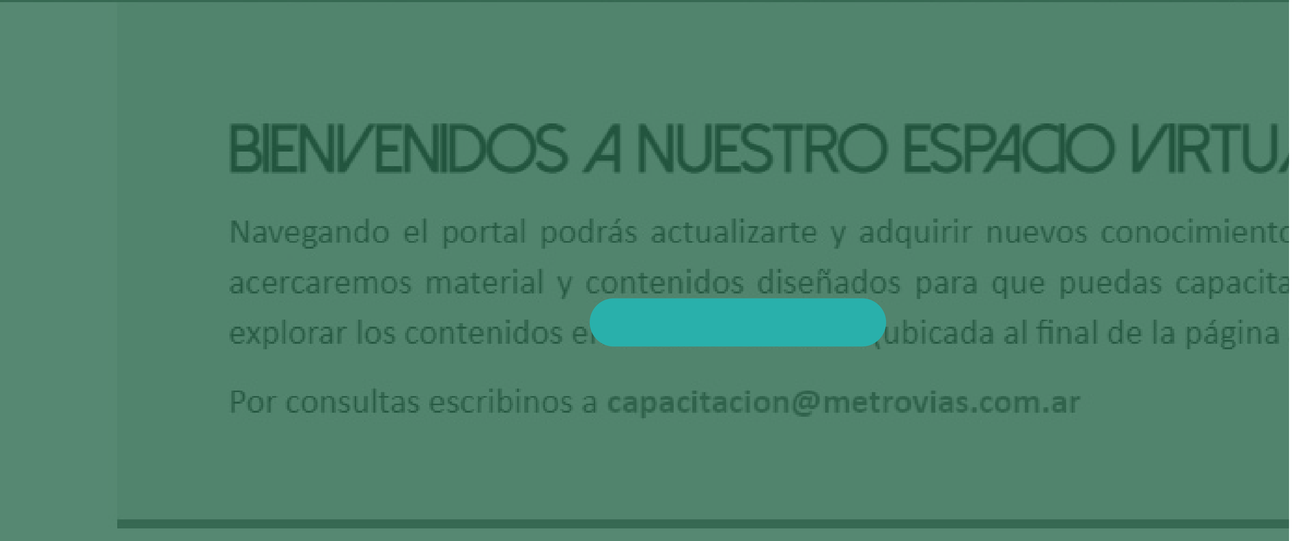
Desde el área de Capacitación acompañamos esta "nueva realidad" impulsando acciones concretas sin perder de vista el objetivo de mantener al personal actualizado en sus conocimientos. Además redoblamos esfuerzos para que, a pesar de las limitaciones a la presencialidad y en medio de tanta incertidumbre, todos tuvieran acceso a nuevos aprendizajes.

De esta manera, adaptamos los contenidos de cursos presenciales a modalidad virtual. Para ello, optimizamos el uso de nuestra plataforma e-learning "Saber +", sumando nuevas actividades diseñadas y gestionadas 100% internamente. También pusimos en práctica otros recursos virtuales complementarios, como los cursos online dictados por nuestros especialistas a través de las plataformas Zoom o Teams.

Durante 2020 se capacitaron más de 4600 empleados con más de 13.500 horas de cursos impartidos.

+ de 13.500 horas de cursos para 4600 empleados





Plataforma e-learning Saber+

Durante el 2020, nuestra plataforma e-learning Saber+ fue la herramienta más utilizada para capacitarnos. Superamos 8500 participaciones de nuestros colaboradores en las distintas actividades y temáticas desarrolladas, demostrando una gran iniciativa de toda la organización hacia las nuevas tecnologías y formas digitales de formación y desarrollo de las personas.

En relación a las temáticas abordadas, el nuevo contexto nos motivó a replantear las habilidades necesarias para liderar a los equipos de trabajo y continuar trabajando de manera activa y cuidada, además de brindar una satisfactoria experiencia al usuario.

Resultó fundamental mantener el compromiso de difundir los protocolos de prevención de salud y seguridad sanitaria para asegurar su conocimiento, así como actualizar a todo el personal acerca de las medidas y recaudos a tomar.

Actividades destacadas

Con alcance a todo el personal de la Empresa fue cursado por más de 4600 empleados. El objetivo central de este curso fue brindar conocimientos sobre el COVID-19, sus principales síntomas y las medidas profilácticas a tener en cuenta. Además se reforzó la información de los protocolos establecidos por la compañía para cuidarnos entre todos.

Cursado por
4600
empleados

Liderazgo en el nuevo contexto y Comunicación para equipos resilientes.

Dirigido a los niveles de Jefaturas y Gerencias, se brindaron talleres participativos sincrónicos, a través de modalidad virtual, con el objetivo de propiciar un espacio de reflexión y análisis acerca de los desafíos en el nuevo contexto laboral. Se trabajó sobre la necesidad de poner en práctica las herramientas de comunicación, empatía y toma de decisión necesarias para mantener a los colaboradores comprometidos con los resultados de su gestión, en este "escenario de nueva normalidad".

"Liderazgo en el nuevo contexto"

129 gerentes, jefes y coordinadores

194 hs. de formación

"Comunicación para equipos resilientes"

78 colaboradores

117 hs. de formación

Programas de Medio Ambiente, Cuidado Ambiental e ISO 14001 y Programa integral de asbesto.

Trabajamos diariamente para cuidar el Medio Ambiente, haciendo que nuestras prácticas operativas, los recursos humanos y económicos, y la infraestructura se basen en la filosofía del desarrollo sustentable.
Con estas capacitaciones, obtuvimos una significativa participación:

"Gestión ambiental"
627 personas
157 hs. de formación

"Cuidado ambiental"
599 personas
150 hs. de formación

"Gestión de residuos peligrosos en talleres"
438 personas
110 hs. de formación

"Gestión Integral del Asbesto"
597 personas
149 hs. de formación

Sistema de Gestión de Metrovías

Este curso tuvo como propósito brindar los fundamentos y bases en las que se asienta nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, determinando el alcance de los procesos y documentación.
Realizado por 330 personas, un total de 83 horas de formación

330 personas
83 hs. de formación

Programa de Integridad

Permitió poner en conocimiento y formar al personal en todos los aspectos vinculados a nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial en el cual se establece el marco de referencia para una actuación íntegra.
Cursado por 1200 personas, un total de 300 horas de formación.

1200 personas
300 hs. de formación

Todos los programas ejecutados durante el 2020 nos permitieron profundizar sobre las tendencias de capacitación utilizando la tecnología y los medios virtuales. De esta forma nos habituamos en su uso práctico y nos afianzamos en el diseño de contenidos e-learning propios, generando una experiencia muy enriquecedora, que continuaremos desarrollando hacia adelante.

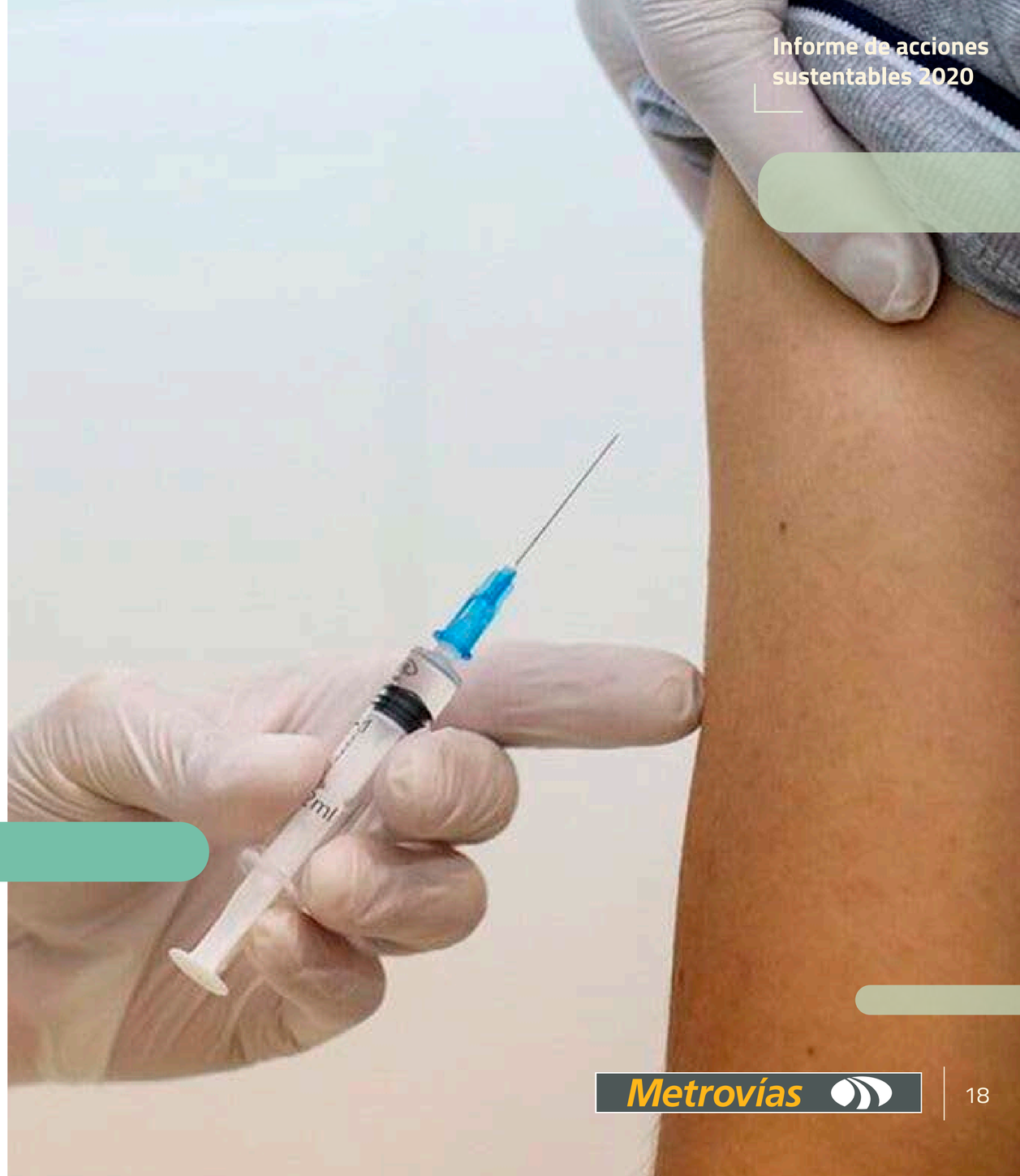
Cuidado de la salud

En este contexto de pandemia, el rol del Servicio Médico ha sido clave para la gestión interna en la prevención y cuidado de la salud del personal.

Desde el inicio, en marzo de 2020, se implementó una línea directa operada por el Servicio Médico (Línea Coronavirus Subte y Línea Urquiza) que funciona todos los días, durante las 24 horas para responder consultas, atender emergencias y coordinar acciones con las autoridades sanitarias.

En el mes de marzo 2020, a través de un convenio con el Centro de Infectología Stamboulián, se adelantó el programa de vacunación contra la gripe estacional para todo el personal, como medida preventiva. Se dieron la vacuna 2864 personas, 42% más que el año anterior-
Por otro lado, como cada año, llevamos adelante campañas de difusión para el cuidado de la salud en general. A través de los canales de comunicación internos llegamos con mensajes claves sobre hipertensión, diabetes, cuidado del corazón, campaña anti tabaco entre otras.

2864 personas
vacunadas contra la gripe
42% más que el año anterior



Beneficios

Trabajamos a diario para brindarle a nuestros empleados y su grupo familiar directo una mejor calidad de vida. Por eso desarrollamos un programa integral de beneficios que se basa en cuatro pilares:

Salud
Cuidado personal

Educación
Cultura

Gustos
Buen vivir

Entretenimiento
Recreación

Edukit

Entrega de útiles escolares a hijos de empleados en edad escolar (3 a 18 años).
Durante 2020 se entregaron Gift Cards, una por hijo de empleado en el rango de edad indicado anteriormente. La misma podía ser canjeada en la web o personalmente en cualquiera de las tiendas de la empresa contratada.
Pese a ser ideada y lanzada antes del inicio de la pandemia en el país, la modalidad virtual propició el distanciamiento social evitando la manipulación de materiales.
En este sentido, se implementó este beneficio en base a los siguientes factores:

- Permitir al empleado elegir los elementos escolares requeridos, sin limitarlo a productos específicos a través de un kit pre armado.
- Reducir el impacto ambiental.
- Agilizar logística de distribución.

360° Kids

Debido al aislamiento, los clásicos recorridos en vacaciones de verano e invierno para hijos de empleados del Subte y la Línea Urquiza fueron reemplazados por una actividad lúdica digital. Durante la misma se desarrollaron juegos cuyo contenido era propio de la experiencia 360 Kids: lugares de trabajo y tareas que se llevan a cabo, medidas de seguridad e higiene, dinámica del sistema de transporte, entre otros.

Del mismo modo, durante la etapa de ASPO, acompañamos a los usuarios y público en general con juegos y entretenimientos especialmente pensados y diseñados para los chicos que fueron publicados en la web de Metrovías.

Beneficio de nacimiento

Entrega de obsequio al personal por nacimiento de un hijo/ hija. El regalo consiste en un voucher para canjear en locales de artículos de primera infancia.

Caja navideña sin tacc y tradicional

Entrega de productos navideños a todo el personal. Se mantuvo la distribución de cajas bajo la misma modalidad de todos los años.

Reintegro por guardería para empleadas

Comunidad

A lo largo de nuestra gestión desarrollamos un programa de Relaciones con la Comunidad con el propósito de establecer un vínculo más cercano con nuestros usuarios, con organizaciones de la sociedad civil, con nuestra gente y el entorno en la cual operamos cuidando el medio ambiente.

Debido al confinamiento que inició en marzo 2020, las actividades presenciales previstas para el año debimos cancelarlas, pero muchas acciones fueron replanteadas y reconvertidas a la modalidad virtual.

Programa Futuros Egresados

Desde el año 2010, participamos ininterrumpidamente del programa "Futuros Egresados" de Fundación Cimientos, que tiene como objetivo principal que todos los chicos en situación de vulnerabilidad puedan terminar la escuela secundaria.

Futuros Egresados acompaña a los chicos en riesgo de no continuar la escuela promoviendo el desarrollo de habilidades y competencias que contribuyan a mejorar su trayectoria escolar, aumentar sus posibilidades de obtener el título secundario y proyectar mejor su futuro.

Durante 2020 apadrinamos a 25 estudiantes de escuelas técnicas en electromecánica y construcción de las zonas de Villa Soldati (CABA) y de Santos Lugares (en el partido bonaerense de Tres de Febrero), cercanas a las trazas del Premetro y la Línea Urquiza, respectivamente. Al igual que años anteriores, continuamos con el programa interno de voluntariado donde el personal que lo desee participa como "padrino" de un alumno ofreciendo su apoyo y seguimiento para motivar al estudiante durante su paso por la escuela.

Este año reemplazamos la visita habitual que realizamos a las instalaciones de la empresa por un encuentro vía Zoom entre padrinos y ahijados donde compartimos experiencias y conversamos sobre la virtualidad en la escuela, y las dificultades y desafíos que enfrentan en esta situación de pandemia.

Programa de entrenamiento de perros de asistencia

Por sexto año consecutivo acompañamos a la Asociación Civil Bocalán en el programa el Programa de entrenamiento de perros de asistencia en el Subte.

El objetivo central del programa es facilitar y promover el acceso a la Red de Subte a personas con discapacidad motriz y niños con autismo, acompañados por su perro de asistencia. Durante las jornadas de entrenamiento, los perros se habitúan al espacio tan particular que ofrecen las estaciones y sobre todo los andenes, con sus sonidos y olores característicos. También entrenan habilidades para realizar un viaje sin inconvenientes asistiendo a su usuario en todo el trayecto de desplazamiento.

Debido a la declaración de la pandemia y posterior confinamiento, a partir de abril debimos suspender las actividades presenciales por cuestiones sanitarias. Una vez finalizada la etapa de ASPO, pudimos retomar los entrenamientos en el mes de noviembre 2020.

En esta instancia, participaron **7 perros de asistencia** por lo que ya acumulamos un total de **40 animales que ya fueron entrenados en el Subte desde el 2015** en que iniciamos este programa junto a Bocalán Argentina.

El 30 de octubre se realizó la entrega oficial de los perros a sus nuevas familias.

Programa de Reciclaje

En el marco del Día Mundial del Medio Ambiente lanzamos una campaña interna fomentando el armado de ecoladrillos. Compartimos un instructivo para que nuestros colaboradores puedan realizarlo en sus casas junto a sus familias y establecimos puntos de recolección de los mismos.
Todos los ecoladrillos recibidos fueron enviados a Fundación Chacras de Buenos Aires, quienes nos habían capacitado en la confección de este material. Al momento se han donado más de 250 ecoladrillos.

Por otro lado continuamos con el Programa de Reciclaje de Fundación Garrahan. Durante el 2020 fueron entregados:

Papel
2134 kg.

Plástico
31.5 kg.

Llaves
320 kg.

Medio Ambiente

Como empresa de servicio, somos conscientes del impacto que nuestra actividad tiene en el Medio Ambiente. Por esta razón, llevamos adelante buenas prácticas ambientales como la separación de residuos, el uso racional del agua, eficiencia energética y el consumo responsable de papel.

Certificación ISO 14001

En el año 2017 reafirmamos nuestro compromiso con el Medio Ambiente y obtuvimos la certificación de la Norma ISO 14001:2015 con alcance sobre la gestión realizada en la Línea H. En el 2020, pese a la pandemia, nos preparamos para la recertificación de la norma ISO 14001:2015, con el objetivo de ratificar nuestro compromiso.

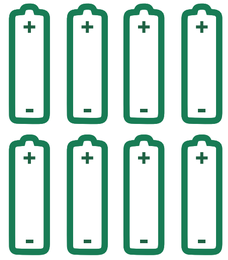
Tratamiento de residuos

En todos nuestros años de gestión, realizamos el tratamiento de más de 3 millones de líquidos con hidrocarburos evitando la contaminación de 117.000 millones de litros de agua (equivalentes a 31.000 piletas olímpicas).
Recolectamos 152 toneladas de pilas y baterías evitando la contaminación de 444.000 litros de agua (equiparable al consumo de 7.600.000 personas en toda su vida).
Recolectamos 422 toneladas de sólidos contaminados con hidrocarburos (equivalente a más de dos formaciones completas del subte).

Realizamos el tratamiento de
3 millones de litros
de líquidos con hidrocarburos

evitando contaminar
117.000 millones de litros de agua

152



Toneladas de pilas y baterías recuperadas

evitando contaminar
444.000
millones de litros de agua

Recolectamos
422
toneladas de sólidos

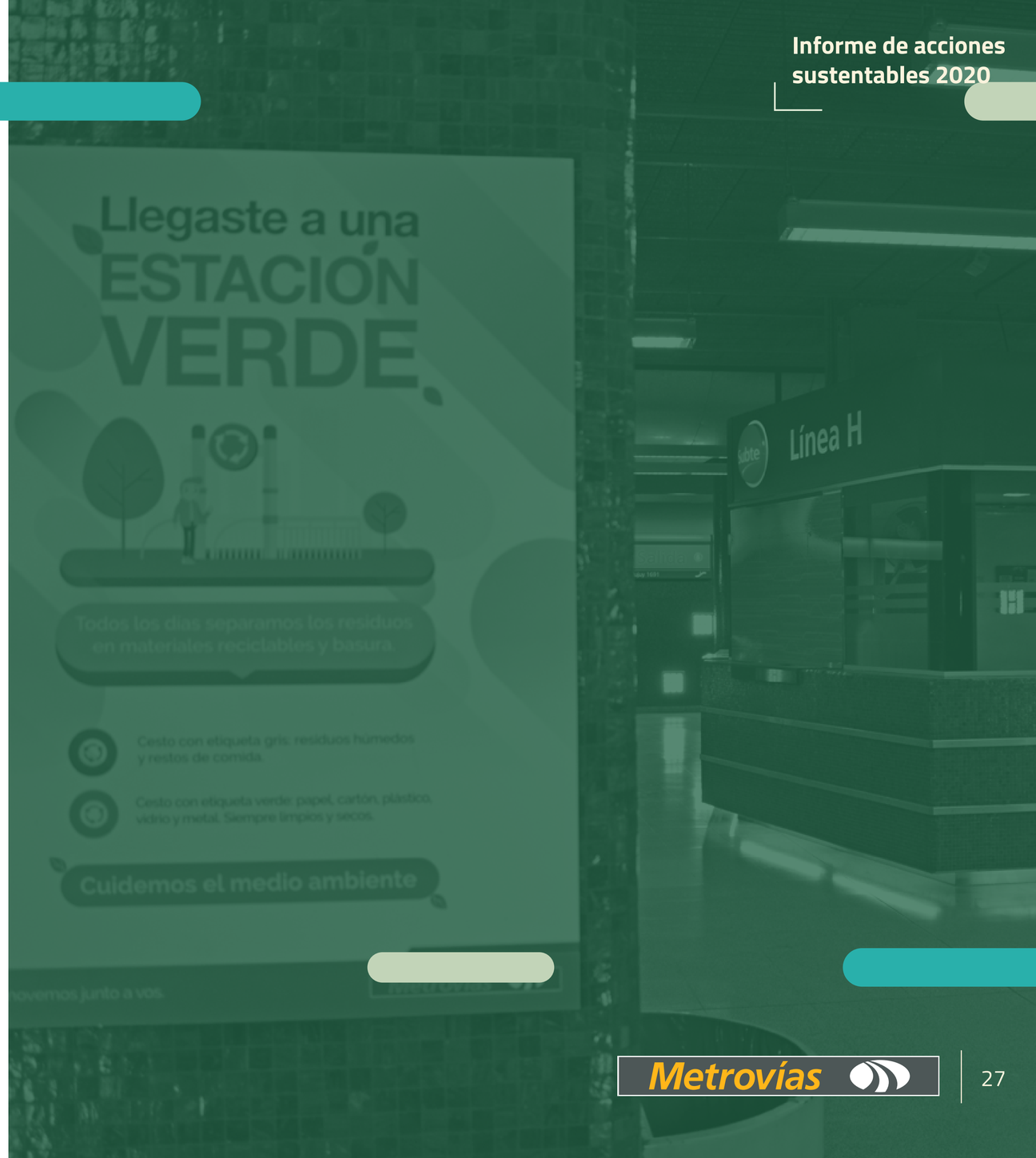
equivalentes a
+ de 2 formaciones
completas de Subte

Información y capacitación al personal

Dentro de las Jornadas Anuales para las Gerencias Operativas, se incorporaron a los programas temáticas más desarrolladas sobre el Medio Ambiente, entre las que se encuentran, "El cuidado del agua y la energía", "Recomendaciones para el ahorro de papel", "Las buenas prácticas ambientales", "La gestión de los residuos", "El uso de los kits anti derrames "y "La implementación de la Norma 14.001", entre otros nuevos contenidos.

En el 2020, toda esta capacitación se realizó mediante la modalidad e-learning, debido a la situación sanitaria por la pandemia de COVID-19. Estas actividades tuvieron un impacto muy importante en la Línea H, por ser hasta el momento, la única línea certificada en la Norma 14.001. Allí, durante 2020 **se logró capacitar al 92% de su personal** en las temáticas referidas a Medio Ambiente.

Personal capacitado durante 2020 en temáticas referidas a medio ambiente. (Línea H)



Seguinos para conocer más

Metrovías @Metrovías Metrovias_ar Metrovias

www.metrovias.com.ar