

En caso de resultar materialmente imposible la inspección in situ, se intima por cédula a la empresa a regularizar la conducta denunciada y se informa al usuario lo actuado.

De verificarse reiteración del hecho, se abre un expediente, que debe contener: formulario del reclamo firmado por el usuario y/o nota firmada por el usuario y las pruebas aportadas.

Se comunica al usuario el trámite asignado al reclamo y el número de actuaciones iniciadas.

Se prosigue el trámite sancionatorio.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Art. 89
- o Leyes N° 23.673 y N° 23.805 y sus reglamentaciones: Res. MO y SP N° 103/72, Res. SST N° 63/72
- o Res. ST N° 2/89, Res. ST N° 353/89 y Res. SETOP N° 203/89. Res. S.T. N° 106/03.
- o Ley Federal de Educación N° 26206

EXPEDIR BOLETOS VIOLANDO LAS NORMAS VIGENTES (TA02)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos a la emisión incorrecta de boleto de transporte urbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo o personalmente.

Además se solicita: número de línea, origen y destino del viaje, fecha y hora de salida y datos del denunciante.

También se requiere boleto original o copia certificada del mismo e informe del Área usuarios en la que conste la falta de emisión del boleto.

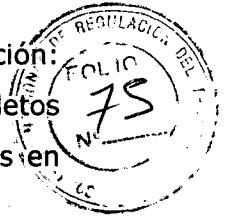
En el reclamo debe constar:

- elementos o datos faltantes del boleto emitido.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	

Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario, boletos en original o fotocopia certificada e informe producido por el Área Usuarios en donde se describe la falta en la emisión del boleto.



Se comunica al usuario, por medio de nota GCPS informando el trámite asignado al reclamo y número de expediente formado.

Se inicia el sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto Nº 1395/98 – Art. 90
- o Res. CONTA 634/94 (SEMBO)
- o Res. S.T. 406/94

MAQUINA EXPENDEDORA DE BOLETOS (TA03)

OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos a la deficiencia en el funcionamiento de las máquinas expendedoras de boletos de servicios de autotransporte público urbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.

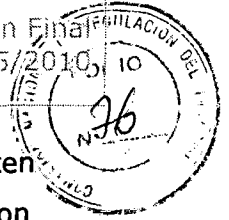
Además se solicita: nombre de la empresa o de línea, número de interno o patente (para los servicios de transporte interurbano puede ser reemplazado por el boleto), fecha, hora, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

Se consulta al sistema de parque móvil para verificar la habilitación del vehículo en la línea o empresa denunciada.

La denuncia debe contener:

- una descripción de la deficiencia detectada especificando los hechos que dan lugar al reclamo.

Con la información detallada, se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.



En general, se intima a la empresa para que regularice la situación y se remiten las actuaciones para orientar los operativos de fiscalización, conjuntamente con la estadística general de quejas.

Se envía al usuario informando el trámite asignado.

En caso de que el ingreso del reclamo hubiera sido por escrito, se procede a la apertura de un expediente que debe contener: formulario del reclamo, informe del sistema de parque móvil y original o copia del boleto en caso de corresponder.

Se deriva al Área Fiscalización, solicitando la inspección del vehículo.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Recibido el informe del Área Fiscalización, se comunica al usuario acerca de lo actuado.

En caso de que se haya confeccionado Acta de Infracción, se prosigue con la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Art. 90
- o Res. ST N° 422/92

PASES Y/O CREDENCIALES – INTERURBANO Y URBANO (TA04)

OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos al desconocimiento de las franquicias de viaje gratuito para personas con discapacidad en Servicios de Transporte Público de Jurisdicción Nacional y Líneas Urbanas de la Región Metropolitana, cuando los mismos ingresen sin los elementos necesarios para iniciar un expediente particular.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Autoridad Nacional, Provincial o Municipal que otorga Certificado de Discapacidad
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, personalmente o vía web.



Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa, número de interno, fecha y hora del suceso, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

En caso de contar con un testigo, datos completos del mismo.

También se requiere:

- copia legalizada del Certificado de Discapacidad
- original o copia certificada del boleto que se haya abonado (de corresponder).

En el reclamo debe describir hechos consignando: si el usuario viajó abonando el pasaje correspondiente o si se vio imposibilitado de viajar; circunstancias en las que se desarrollaron los hechos. Firma del denunciante.

Si el usuario se comunica con antelación a la fecha del viaje, se intenta la solución a través de la comunicación informal con la empresa a fin de promover la solución de la situación planteada.

Si el conflicto se soluciona se da por terminado el trámite.

Ante la imposibilidad de solucionar el problema, se requiere al usuario la remisión de los datos y documentación para el ingreso del reclamo y, de ser posible, se efectúa una inspección in situ para verificar los hechos.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se inician actuaciones que deben contener la siguiente documentación: formulario del reclamo, documentación aportada por el usuario, datos de testigos presenciales del hecho y acta o informe de comprobación de la falta, si los hubiere.

Si los hechos se encuentran acreditados con la documentación obrante en el expediente; en caso de transporte urbano de pasajeros se inicia el sumario administrativo correspondiente. En caso de transporte interurbano de pasajeros, se intima a la permisionaria a restituir el importe abonado por el beneficiario y su acompañante, si los mismos fueron abonados.

Se comunica al usuario el trámite asignado al reclamo y el número de expediente formado.

De no cumplirse con la intimación, de no encontrarse probados los hechos o de no haberse abonado pasajes, se procede a iniciar la investigación correspondiente a través de un sumario administrativo.

**MARCO NORMATIVO**

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Artículo 125
- o Ley N° 22.431 Ley 24314, Ley 25635, Decreto N°914/97, Decreto N°38/04, Res. S.T. N°31/04, Res. MOYSP N° 533/83, Res. C.N.R.T. N°1667/08

VIOLACION DEL REGIMEN TARIFARIO URBANO E INTERURBANO (TA05)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos violaciones a la tarifa que corresponde cobrar en un recorrido determinado en viajes de autotransporte público de pasajeros urbano e interurbano.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control Técnico y Área Fiscalización
- 2) Gerencia de Control de Permisos
- 3) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, personalmente o vía web.

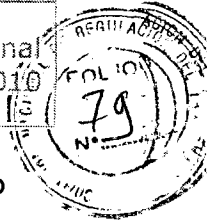
Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa, número de interno, fecha y hora del suceso, lugar de ascenso y descenso (en transporte urbano, especificar la intersección de las calles) y datos del denunciante.

También se requiere la siguiente documentación: el cuadro tarifario aprobado por la CNRT o un informe de la Gerencia de Control de Permisos acerca de la tarifa que corresponde cobrar y boleto original o copia certificada del mismo.

En el reclamo deben describir los hechos consignando: la tarifa que corresponde abonar, la tarifa abonada por el usuario y la fecha aproximada desde que se produce la irregularidad.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se inician actuaciones que deben contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo, cuadro tarifario aprobado o informe de la Gerencia de Control de Permisos acerca de la tarifa que corresponde cobrar y el pasaje abonado.



Se comunica al usuario, por medio de nota GCPS informando el trámite asignado al reclamo y el número de expediente formado.

Para los casos de transporte urbano se giran las actuaciones al Área Fiscalización, requiriendo inspección.

Producido el informe de fiscalización, se informan al usuario las conclusiones mediante Nota G.C.P.S.

Si los hechos hubiesen sido constatados, se inicia sumario administrativo.

Para el caso de transporte interurbano, se inicia sumario administrativo.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Art.89
- o Res. SST N° 104/90 y Res. ST N° 633/78.
- o Normas que determinen la tarifa correspondiente a cada servicio.

NO DAR CUMPLIMIENTO AL DECRETO N° 38/04 (TA06)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos al desconocimiento de las franquicias de viaje gratuito para personas con discapacidad en Servicios de Transporte Interurbano de Pasajeros, cuando los mismos ingresen munidos de los elementos necesarios para iniciar un expediente particular.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Autoridad Nacional, Provincial o Municipal que otorga Certificado de Discapacidad
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: Por escrito que se puede remitir por correo, personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa, fecha y hora del suceso, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

En caso de contar con un testigo, datos completos del mismo.

También se requiere:

- copia legalizada del Certificado de Discapacidad
- original o copia certificada del boleto que se haya abonado (de corresponder).



En el reclamo debe describir hechos consignando: si el usuario viajó abonando el pasaje correspondiente o si se vio imposibilitado de viajar; circunstancias en las que se desarrollaron los hechos. Firma del denunciante.

Si el usuario se hace presente en las oficinas de esta Entidad en forma previa a realizar el viaje, se efectúa una inspección in situ para verificar los hechos y, de corroborarse los mismos, se labra el acta o informe de comprobación correspondiente.

Si el usuario se presenta después del viaje, se requiere para el ingreso el pasaje adquirido con la antelación reglamentaria ó datos de un testigo presencial del hecho.

Si el usuario no cumpliera con los requisitos expuestos, el reclamo se ingresará bajo el código TA04.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se inician actuaciones que deben contener la siguiente documentación: formulario del reclamo, documentación aportada por el usuario, datos de testigos presenciales del hecho y acta o informe de comprobación de la falta, si los hubiere.

En caso de haberse abonado pasajes, se intima a la permisionaria a restituir el importe abonado por el beneficiario y su acompañante, si correspondiere.

Se comunica al usuario el trámite asignado al reclamo y el número de expediente formado.

De no cumplirse con la intimación o de no haberse abonado pasajes, se procede a iniciar la investigación correspondiente a través de un sumario administrativo.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Artículo 125
- o Ley N° 22.431 Ley 24314, Ley 25635, Decreto N°914/97, Decreto N°38/04, Res. S.T. N°31/04, Res. MOYSP N° 533/83, Res. C.N.R.T. N°1667/08

INCUMPLIR RESOLUCIÓN S.T. N° 47/05 (PASAJE NOMINAL) (TA07)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto la incorrecta emisión de boletos cuando la misma se manifieste en la carencia de datos filiatorios del pasajero en

el billete de pasaje, en viajes de transporte público de pasajeros de carácter interurbano e internacional.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: Por escrito, puede ser remitida por correo o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa, origen y destino del viaje, categoría de servicio, fecha y hora de salida, y datos del denunciante.

Como documentación es necesario presentar original o copia del pasaje.

La denuncia debe contener el detalle de los datos faltantes en el pasaje.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario, boleto en original o fotocopia certificada o datos de un testigo del hecho.

Se comunica al usuario informando el inicio del sumario administrativo correspondiente y el número de expediente formado.

MARCO NORMATIVO

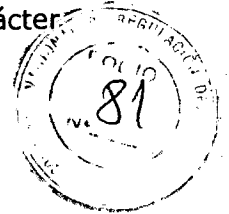
- o Decreto N° 2407/02 Anexos I y II
- o Res. S.T. N° 1027/05 – Res. S.T. N° 47/05
- o Artículo 90 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98.

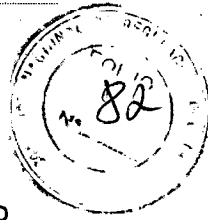
NO EMITIR TICKET DE EQUIPAJE O EMITIR TICKET DE EQUIPAJE**VIOLANDO LAS NORMAS VIGENTES (TA08)****OBJETIVO**

Procesar los reclamos que tengan por objeto la incorrecta emisión o falta de expedición de guías o contraseñas de equipaje, en viajes de transporte público de pasajeros de carácter interurbano e internacional.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios



**DESTINATARIOS**

Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: Por escrito, puede ser remitida por correo o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa, origen y destino del viaje, categoría de servicio, fecha y hora de salida, y datos del denunciante.

Como documentación es necesario presentar original o copia del pasaje y de la guía o contraseña de equipaje. En caso de reclamarse la falta de entrega de la guía, se requerirán los datos filiatorios de un testigo del hecho.

La denuncia debe contener:

- una descripción de los datos faltantes en la contraseña o bien, la mención de su falta de entrega.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario, boleto en original o fotocopia certificada, guía de equipaje o datos de un testigo del hecho.

Se comunica al usuario informando el inicio del sumario administrativo correspondiente y el número de expediente formado.

MARCO NORMATIVO

- o Resolución S.T. Nº 47/95
- o Artículo 126 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto Nº 1395/98.

VENTA DE MONEDAS (TA09)**OBJETIVO**

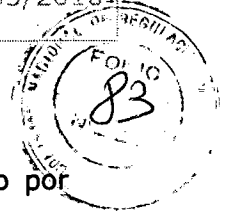
Procesar los reclamos que tengan por objeto la comercialización indebida de monedas, a una cotización diferente de la oficial, por parte de empresas de transporte urbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

**PROCEDIMIENTO**

Requisitos de ingreso: Telefónicamente o por escrito, puede ser remitido por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea, fecha, hora y lugar del suceso y datos del denunciante

La denuncia debe contener:

- una descripción de los hechos presenciados por el denunciante.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se verifican los hechos denunciados a través de una inspección ocular in situ. De corroborarse los mismos, se emite un informe de comprobación.

En caso de verificarse la falta, se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado e informe constataorio.

Se remiten las actuaciones al Banco Central de la República Argentina, para su tratamiento.

Se comunica al usuario informando la derivación y el número de expediente formado.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto Nº 1388/96 - Artículos 5 y 6

CABECERA DE LINEA (TE01)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos al comportamiento inadecuado y sistemático por parte de los conductores de autotransporte público urbano en las cabeceras principales o secundarias generando ruidos molestos, falta de higiene, y otro tipo de alteraciones en la zona, estacionamiento de más de tres vehículos en la vía pública con motores encendidos.

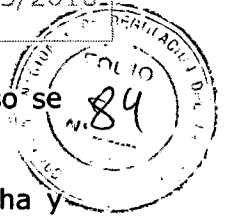
RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO



Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía página web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa, lugar, fecha y hora del suceso, número de tres (3) internos (opcional) y datos del denunciante.

El reclamo debe contener:

- una descripción de los hechos consignando la fecha aproximada desde la que ocurren los mismos, así como si existieran reclamos con idéntico objeto presentados ante la Municipalidad.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se intima a la empresa para que regularice la situación y se informa lo actuado al usuario a fin de obtener información acerca de la regularización o no de la situación.

Asimismo, se deriva la denuncia al Área Fiscalización conjuntamente con la estadística de quejas para orientar los operativos de inspección.

En caso de que persista el problema o si el reclamo fue presentado por escrito, se confeccionan las actuaciones que deben contener: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario si hubiere, notas enviadas a la empresa e informes de inspección, si los hubiera.

Se remiten las actuaciones al Área Fiscalización, solicitando inspección.

Recibido el informe pertinente, se informa al usuario su contenido mediante nota GCPS.

En caso de haberse confeccionado acta de comprobación, se inicia el sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 - artículo 120
- o Decreto N° 656/94

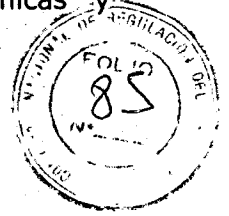
TERMINAL (TE02)

OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos a incumplimientos de la concesionaria correspondiente a ETOR al contrato de concesión de la terminal, respecto a la

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	

debida información al público, falta de higiene, escaleras mecánicas y funcionamiento general de la terminal.



RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control Técnico
- 2) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía página web o personalmente.

Además se solicita: lugar, fecha y hora del suceso y datos del denunciante.

También se requiere acompañar, si existiese, el reclamo efectuado ante TEBA.

El reclamo debe contener una descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurre la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se confeccionan las actuaciones que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se remiten las actuaciones a la Gerencia de Control Técnico, a efectos de que gire los obrados a la Comisión de Control de la ETOR.

Se informa al usuario lo actuado mediante nota GCPS.

MARCO NORMATIVO

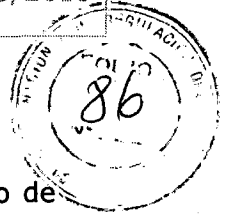
- o Res. MEYOSP Nº 1494/92
- o Res. MEYOSP Nº 859/93
- o Res. ST Nº 449/94

TERMINALES ALTERNATIVAS (TE03)

Código en desuso

OTROS TERMINAL (TE04)

Código en desuso

**ABANDONO DEL PUESTO DE CONDUCCION - (CH01)****OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos al abandono sin causa justificada del puesto de conducción durante la prestación de un servicio público urbano o interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo
- 2) Gerencia de Control Técnico

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía página web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha y el lugar en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

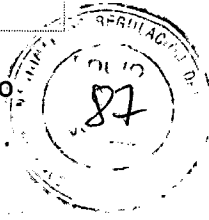
Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.



En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO

- o Régimen de Penalidades aprobado por Decreto Nº1395/98 – Artículo 116
- o Res. S.T. Nº 135/94

ACCIDENTE DE TRANSITO (CH02)

OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos accidentes de tránsito que involucran una empresa de transporte automotor de jurisdicción nacional.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo
- 2) Gerencia de Control Técnico.

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía página web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

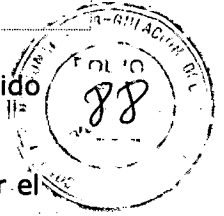
- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.



En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO

- o Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N°1395/98 - Artículos 96 y siguientes.
- o Res. S.T. N° 135/94

AGRESION O INTENTO DE AGRESION (CH03)

OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos a la agresión física o intento de agresión física contra un usuario por parte del personal de conducción de empresas de autotransporte público de pasajeros de carácter urbano e interurbano.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo
- 2) Gerencia de Control Técnico

PROCEDIMIENTO

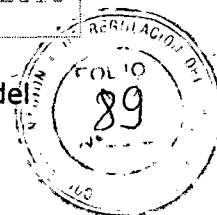
Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente (en viajes de larga distancia puede ser reemplazado por el boleto), lugar y fecha del suceso y datos del denunciante. En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

Asimismo se debe acompañar boleto original o fotocopia certificada y cualquier otra prueba documental que pudiera existir.

El reclamo debe contener una descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.



Se confecciona un expediente que debe contener: el formulario impreso del reclamo efectuado, notas y documentación acompañada por el usuario.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo y su identificación.

Se inicia la investigación del hecho a través de un sumario administrativo.

MARCO NORMATIVO

- o Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – artículo 115

CIRCULAR CON UNA O AMBAS PUERTAS ABIERTAS (CH04)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos a la circulación con puertas abiertas de los vehículos de autotransporte público urbano o interurbano.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía página web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

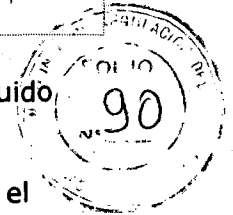
- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.



En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO

- o Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Artículos 121 y 105
- o Decreto N° 779/95
- o Res. ST N° 25/95

CONducir a Excesiva Velocidad (CH05)

OBJETIVO

Procesar los reclamos cuyo objeto consiste en la denuncia de vehículos de autotransporte público urbano o interurbano que se conducen a velocidad excesiva.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

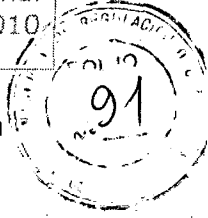
Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, vía página web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del hecho denunciado y datos del denunciante. En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener una descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas o si el reclamo fue realizado por escrito y se refiere al transporte interurbano de pasajeros (o vehículo que posea discos de diagrama de tacógrafo) se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado y la documentación que hubiese aportado el usuario.

Si el reclamo se refiere a transporte urbano de pasajeros y el hecho ocurre habitualmente, se requiere al Área Fiscalización su inspección.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

En caso de haberse corroborado el hecho o bien, de contar con elementos probatorios que hicieran factible una investigación de los hechos, se da comienzo a la misma mediante un sumario administrativo.

MARCO NORMATIVO

- o Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 Artículo 96
- o Res. ST N° 24/95
- o Decreto N° 779/95
- o Res. S.T. 135/94

CONducIR EN FORMA IMPRUDENTE (CH06)

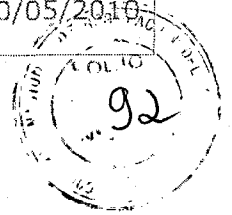
OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos a la conducción imprudente por parte de los conductores de vehículos de autotransporte público urbano e interurbano de pasajeros. Se refiere a infracciones a las normas de tránsito que ponen en peligro la seguridad del usuario como por ejemplo: cruzar con luz roja, cruzar con barreras bajas, etc.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

18/05/2010

**DESTINATARIOS**

- 1) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO

- o Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N°1395/98 – Artículo 96 y siguientes.

CONVERSAR CON LOS PASAJEROS (CH07)

OBJETIVO

Procesar los reclamos cuyo objeto se basa en la desatención en la forma de conducir durante el servicio de autotransporte público urbano.



RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.

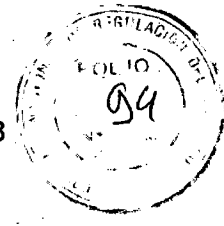
En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.



MARCO NORMATIVO:

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto Nº 1395/98 – Art.123

ESCUCHAR RADIO (CH08)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto la denuncia de vehículos de autotransporte público urbano, cuyos conductores desatiendan el manejo escuchando radio. Cabe aclarar que en los vehículos diferenciales está permitida la música funcional.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto Nº 1395/98 – Art. 123

NO CUMPLIR CON DISPOSICIONES RELATIVAS A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (CH09)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto la denuncia en el incumplimiento de disposiciones vinculadas a reglar el transporte de personas con movilidad reducida a saber: descenso y ascenso por puerta delantera en cualquier esquina, asignación de asientos para personas con movilidad reducida.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

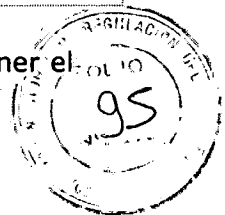
En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

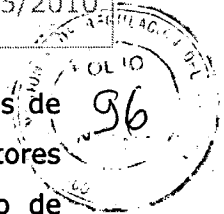
- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.



CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO:

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – ART.141
- o Ley 22431
- o Ley 24314
- o Res. CONTA N° 176/96
- o Res. MOYSP N° 533/83
- o Decreto N°914/97 y concordantes

VIOLAR LA PROHIBICION DE FUMAR (CH10)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto la denuncia en el incumplimiento relativo a la prohibición de fumar por parte del conductor de un servicio de autotransporte público urbano o interurbano de pasajeros, así como la falta de intervención ante la violación por parte de un pasajero.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Empresa denunciada
- 2) Usuario y/o organismo iniciador

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

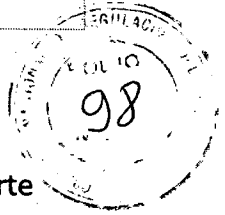
Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Art.122
- o Decreto N° 779/95
- o Res. SETOP N° 204/81
- o Res. CNRT N° 295/97
- o Decreto 779/95

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



NO POSEE O TIENE LICENCIA VENCIDA (CH11)

OBJETO

Procesar los reclamos referidos a la conducción de vehículos de autotransporte público urbano o interurbano sin contar con la LNH o con la misma vencida.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente (en viajes de larga distancia puede reemplazarse por el boleto), lugar y fecha del hecho denunciado y datos del denunciante.

En caso de que existan testigos, datos completos de los mismos.

Asimismo se debe acompañar el boleto original o copia certificada del mismo e informe de la base de evaluación psicofísica en donde consta la situación denunciada.

En el reclamo debe constar una descripción del hecho que motivo el reclamo.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se procede al inicio de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado y/o nota suscripta por el denunciante más las pruebas aportadas al caso, informe de la base de evaluación psicofísica y pruebas aportadas.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo y el número de actuaciones.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO.

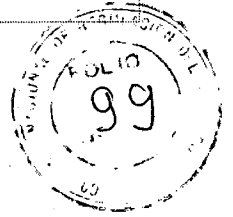
- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 - Art. 113

NO RESPETAR LA PARADA (CH12)

OBJETO

Procesar los reclamos referidos a falta de respeto de las paradas diurnas, nocturnas o en días de lluvia, para el ascenso o para el descenso de pasajeros de un servicio de autotransporte público urbano.

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/u organismo iniciador del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Arts. 117, 118 y 119

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



TRATO DESCONSIDERADO (CH13)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto denunciar trato desconsiderado por parte del personal de conducción de un servicio de autotransporte público urbano o interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/o organismo iniciado del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante.

En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta de los choferes.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que identifiquen a los conductores involucrados en las denuncias con el fin de ingresarlos en el Registro de Conductores Denunciados.

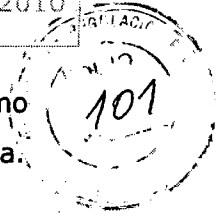
Con la recepción del informe de la empresa se registra el nombre, apellido y DNI del conductor asociado al número de denuncia recibido.

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.

Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.



En caso de detectarse recurrencia en las denuncias registradas contra un mismo conductor, se inicia expediente de oficio para solicitar su reevaluación psicofísica.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto Nº 1395/98 - Art.115

NEGARSE A TRANSPORTAR EQUIPAJE SIN CAUSA QUE LO JUSTIFIQUE (EM01)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto denunciar la negativa por parte del personal de un servicio de transporte interurbano de pasajeros respecto de la obligación de transporte gratuito de hasta 15 kilogramos de peso.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/o organismo iniciado del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, lugar y fecha del suceso y datos del denunciante. En caso de que existieran testigos, datos completos del mismo.

El reclamo debe contener:

- una detallada descripción de los hechos consignando la fecha en que ocurrió la situación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se informa al usuario el trámite asignado a los reclamos relacionados con la conducta del personal de la empresa.

Se intima periódicamente a las empresas prestatarias de servicios públicos de autotransporte de pasajeros a efectos de que adopten las medidas necesarias para evitar la reiteración de sucesos similares al denunciado.

En caso de que el usuario no aporte más pruebas o testigos se da por concluido el trámite.



Si existen pruebas se procede a la apertura de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo.

Se da comienzo al sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto Nº 1395/98 – Art.129

EXTRAVÍO TOTAL O PARCIAL DE EQUIPAJES (EM 02)

OBJETO

Procesar los reclamos referidos al extravío total o parcial de equipajes o bultos confiados al transportista por los pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

Asimismo se debe acompañar el boleto original o copia certificada del mismo y si el pasajero cuenta con guía de equipaje, debe agregarla en original o copia certificada.

Si el pasajero no cuenta con guía de equipaje debe acompañar datos de testigo y reclamo por escrito ante la empresa con constancia de recibido por la misma.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se procede a la apertura de expediente que debe contener Formulario impreso del reclamo efectuado, nota enviada por el usuario, boleto en original o copia certificada, original o copia certificada de la guía de equipaje o en su defecto datos de testigo y constancia de reclamo ante la empresa.

En caso de encontrarse acreditados los hechos mediante la documental aportada, se intima a la permissionaria a abonar al usuario la indemnización tarifada, prevista por la normativa vigente.



De incumplirse con la intimación o, ante la necesidad de producir prueba en forma previa, se da comienzo al sumario administrativo pertinente a fin de investigar los hechos.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo y el número de actuaciones.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto Nº 1395/98 - Art.127
- o Res. ST Nº 47/95.
- o Res. S.T. Nº212/02

NO DEVOLVER LA TOTALIDAD DEL IMPORTE ABONADO POR EL PASAJE (EM03)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos que tengan por objeto denunciar la negativa por parte del personal de una empresa de transporte interurbano de pasajeros a devolver el importe abonado por pasajes que el usuario pretende devolver antes del viaje.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/o organismo iniciado del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en este segundo caso se puede remitir por correo, personalmente o vía web.

Además se solicita: el nombre de la empresa, fecha y hora del suceso, fecha y hora del viaje, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

En caso de contar con un testigo, datos completos del mismo.

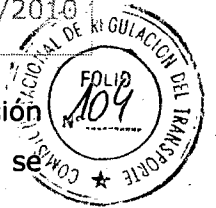
También se requiere:

- copia legalizada del pasaje cuya devolución se pretende.
- original o copia certificada del boleto que se haya abonado (de corresponder).

En el reclamo debe describir hechos y poseer la firma del denunciante.

Si el usuario se comunica con antelación a la fecha del viaje, se intenta la solución a través de la comunicación informal con la empresa a fin de promover la solución de la situación planteada.

Si el conflicto se soluciona se da por terminado el trámite.



Ante la imposibilidad de solucionar el problema, se requiere al usuario la remisión de los datos y documentación para el ingreso del reclamo y, de ser posible, se efectúa una inspección in situ para verificar los hechos.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se inician actuaciones que deben contener la siguiente documentación: formulario del reclamo, documentación aportada por el usuario, datos de testigos presenciales del hecho y acta o informe de comprobación de la falta, si los hubiere.

Si los hechos se encuentran acreditados con la documentación obrante en el expediente, se intima a la permissionaria a restituir el importe abonado por el usuario -con menos la quita que corresponda por la devolución.

Se comunica al usuario el trámite asignado al reclamo y el número de expediente formado.

De no cumplirse con la intimación o de no encontrarse probados los hechos, se procede a iniciar la investigación correspondiente a través de un sumario administrativo.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 - Art.124
- o Res. M.T.N. N°1317/53
- o Ley N°24240

NO EXHIBIR CUADRO TARIFARIO (EM04)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos que tengan por objeto denunciar la falta o deficiente exposición de cuadros tarifarios en servicios de autotransporte público de pasajeros de carácter urbano.

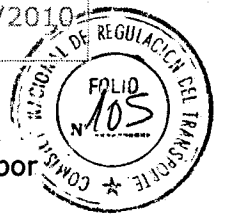
RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control Técnico
- 2) Área Fiscalización
- 3) Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

Se solicita: número de línea, fecha y hora de suceso, número de interno del vehículo que presenta el desperfecto, parada en donde se intentó acceder al mismo y datos del denunciante.

La denuncia debe contener:

- una descripción del hecho que la motiva.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se utiliza para elaborar estadística destinada a orientar las inspecciones realizadas periódicamente por el Área de Fiscalización.

Se comunica al usuario la derivación.

En caso de detectarse recurrencia de la denuncia o bien, si la misma ingresó en forma escrita, se confecciona un expediente conteniendo formulario impreso de la denuncia y toda la documentación adicional que se disponga.

Se envía nota al Área Fiscalización girando las actuaciones y solicitando la inspección.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Si se confeccionó Acta de Infracción, se informa al usuario la constatación y se da comienzo a la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto N° 656/94
- o Artículo 111 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N°1395/98.

PRESTAR SERVICIOS NO HABILITADOS (EM05)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto denunciar la prestación de servicios de transporte de pasajeros por empresas no habilitadas para tal fin, tanto en transporte urbano o interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios



DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control de Permisos
- 2) Gerencia de Control Técnico
- 3) Área Fiscalización
- 4) Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

Se solicita: nombre de la empresa, lugar, fecha y hora de suceso, patente del vehículo que ha sido detectado prestando el servicio, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

La denuncia debe contener: una descripción del hecho que la motiva, refiriendo especialmente la patente del vehículo afectado a la prestación del servicio irregular, el recorrido aproximado que realiza, la periodicidad del mismo si fuese conocida.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se confecciona un expediente conteniendo formulario impreso de la denuncia y toda la documentación adicional que se disponga.

Se efectúa consulta sobre la habilitación a la Gerencia de Control de Permisos.

De resultar la empresa inhabilitada, se envía nota al Área Fiscalización girando las actuaciones y solicitando la inspección.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Si se confeccionó Acta de Infracción, se informa al usuario la constatación y se da comienzo a la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto N° 656/94
- o Decreto N° 958/92
- o Artículo 80 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98.

**REALIZAR SERVICIOS EN VIOLACIÓN DE LAS MODALIDADES (EM06)****OBJETIVO**

Procesar los reclamos que tengan por objeto denunciar la prestación de servicios de transporte de pasajeros por empresas habilitadas para tal fin en condiciones operativas diferentes a las autorizadas, tanto en transporte urbano o interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control de Permisos
- 2) Gerencia de Control Técnico
- 3) Área Fiscalización
- 4) Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

Se solicita: nombre de la empresa, lugar, fecha y hora de suceso, patente del vehículo que ha sido detectado prestando el servicio, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

La denuncia debe contener:

- una descripción del hecho que la motiva, refiriendo especialmente la patente del vehículo afectado a la prestación del servicio irregular, el recorrido aproximado que realiza, la periodicidad del mismo si fuese conocida.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se confecciona un expediente conteniendo formulario impreso de la denuncia y toda la documentación adicional que se disponga.

Se efectúa consulta sobre la habilitación a la Gerencia de Control de Permisos.

De resultar inhabilitada la modalidad de prestación del servicio, se envía nota al Área Fiscalización girando las actuaciones y solicitando la inspección.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Si se confeccionó Acta de Infracción, se informa al usuario la constatación y se da comienzo a la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

**MARCO NORMATIVO**

- o Decreto N° 656/94
- o Decreto N° 958/92
- o Decreto N° 2407/02
- o Artículo 86 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98.

SUGERENCIAS (EM07)**Código en desuso****NO DAR CUMPLIMIENTO AL DESCANSO MÍNIMO (EM08)****OBJETO**

Procesar los reclamos referidos a la conducción de vehículos de autotransporte público urbano o interurbano sin contar con el descanso reglamentario mínimo.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente (en viajes de larga distancia puede reemplazarse por el boleto), lugar y fecha del hecho denunciado y datos del denunciante.

En caso de que existan testigos, datos completos de los mismos.

En el reclamo debe constar una descripción del hecho que motivo el reclamo.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se procede al inicio de expediente que debe contener el formulario impreso del reclamo efectuado y/o nota suscripta por el denunciante más las pruebas aportadas al caso.

Se deriva al Área Fiscalización, solicitando inspección.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Si se confeccionó Acta de Infracción, se informa al usuario la constatación y se da comienzo a la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO.

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 - Art. 96

**DAÑO (EM09)****Código en desuso****VIOLACIÓN A LA OBLIGACIÓN DE DEVOLVER EL EQUIPAJE EN BUEN ESTADO (EM10)****OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos al deterioro total o parcial de equipajes o bultos confiados al transportista por los pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/o organismo iniciado del reclamo
- 2) Empresa denunciada

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

Asimismo se debe acompañar el boleto original o copia certificada del mismo y si el pasajero cuenta con guía de equipaje, debe agregarla en original o copia certificada.

Si el pasajero no cuenta con guía de equipaje debe acompañar datos de testigo y reclamo por escrito ante la empresa con constancia de recibido por la misma.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se procede a la apertura de expediente que debe contener Formulario impreso del reclamo efectuado, nota enviada por el usuario, boleto en original o copia certificada, original o copia certificada de la guía de equipaje o en su defecto datos de testigo y constancia de reclamo ante la empresa.

En caso de encontrarse acreditados los hechos mediante la documental aportada, se intima a la permisionaria a abonar al usuario la indemnización tarifada, prevista por la normativa vigente.

De incumplirse con la intimación o, ante la necesidad de producir prueba en forma previa, se da comienzo al sumario administrativo pertinente a fin de investigar los hechos.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo y el número de actuaciones.



MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto Nº 1395/98 - Art.127
- o Res. S.T. Nº47/95
- o Res. S.T. Nº212/02

SERVICIOS PROVINCIALES (EM11)

Código en desuso

ENCOMIENDAS (EM12)

OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos al extravío total o parcial de encomiendas o bultos confiados al transportista por los usuarios que no fueron pasajeros del servicio en que se realizó el traslado de éstas.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente, origen y destino del traslado y datos del denunciante.

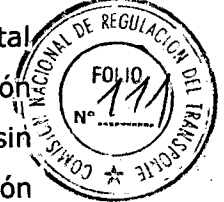
Asimismo se debe acompañar la guía de encomienda, en original o copia certificada.

Si el usuario no cuenta con guía de encomienda debe acompañar datos de testigo y reclamo por escrito ante la empresa con constancia de recibido por la misma.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se procede a la apertura de expediente que debe contener Formulario impreso del reclamo efectuado, nota enviada por el usuario, original o copia certificada de la guía de equipaje o en su defecto datos de testigo y constancia de reclamo ante la empresa.

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



En caso de encontrarse acreditados los hechos mediante la documental aportada, se intima a la permissionaria a abonar al usuario una indemnización equivalente al valor declarado de la encomienda o, de haberse despachado sin valor declarado, la intimación se efectúa por el máximo previsto en la Resolución S.T. N°47/95 modificada por Resolución S.T. N°212/02.

De incumplirse con la intimación o, ante la necesidad de producir prueba en forma previa, se da comienzo al sumario administrativo pertinente a fin de investigar los hechos.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo y el número de actuaciones.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Art.127
- o Res. ST N° 47/95.
- o Res. S.T. N°212/02

VENTA AMBULANTE (LF01)

Código en desuso

INOBSERVANCIA DE LA NORMATIVA APLICABLE A LA MATERIA NO DETALLADA (VA01)

OBJETO

Procesar los reclamos referidos a incumplimientos de otras normas relativas a la prestación de los servicios públicos, cuya redacción refiere su penalización a través del Decreto N° 1395/98 mas no poseen tipificación específica.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo
- 2) Área Fiscalización

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: Telefónicamente o por escrito que se puede remitir por correo, vía web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa denunciada, número de interno o patente (si se trata de un acontecimiento susceptible de verificación ulterior, podrá obviarse la falta de pasaje o datos de testigos).

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se procede a la apertura de expediente que debe contener Formulario impreso del reclamo efectuado y elementos remitidos por el usuario.

En caso de resultar factible la realización de una inspección para verificar los hechos, se solicita la misma al Área Fiscalización.

Se da comienzo al sumario administrativo pertinente a fin de investigar los hechos

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo y el número de actuaciones.



MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Art.141

BOLETERÍA DE TRANSPORTE AUTOMOTOR (VA02)

Código en desuso.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	

ANEXO II



PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS: TRANSPORTE FERROVIARIO

INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO PROGRAMADO (SE01)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a demoras mayores a los cinco minutos de tolerancia, alteraciones horarias, adelantamientos y cancelaciones respecto al servicio programado para los concesionarios ferroviarios de la Región Metropolitana de Buenos Aires.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias (GCF) - Área Fiscalización Ferroviaria (AFF)
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por teléfono, por escrito ante Mesa de Entradas, página web o personalmente completando formulario de reclamo.

Además se requiere: los datos de la línea, estación, origen y destino del viaje, fecha y hora, datos del denunciante y el tiempo de duración de la demora. No se requiere documentación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía informe a la GCF - AFF con las denuncias recibidas por este código, para contrastar la información recibida de los usuarios con los partes emitidos por los concesionarios, y para que tomen la intervención que le compete.

Se responde al usuario mediante nota consignando el número de reclamo e informando sobre las acciones de esta Comisión para controlar el cumplimiento de los contratos de concesión.

Las presentaciones por escrito en Mesa de Entradas, se registran como Expediente, se ingresa en el Sistema de Denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. Se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando

intervención del área sobre lo planteado La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO:

- o Contrato de Concesión y Addendas

**OFERTA INSUFICIENTE (SE02)****OBJETIVO**

Procesar reclamos referidos a la oferta insuficiente de coches (no furgones) por parte del concesionario con relación a lo estipulado por el Anexo X del Contrato.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por escrito ante Mesa de Entradas, se puede remitir por correo, página web o personalmente completando formulario de reclamo.

Además se requiere: línea, ramal, fecha y hora del suceso, origen y destino del viaje y datos del denunciante. La documentación requerida es la cantidad de coches para esa línea, ramal, día de la semana y horario. Debe estar la cantidad de coches que está corriendo la formación.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Mensualmente se abre expediente CUDAP que incluye el informe sobre todos las denuncias recibidas por este código y se remite a la GCF (AFF) a fin de contrastar la información recibida de los usuarios con los partes emitidos por los concesionarios y para que tome la intervención que le compete.

Se responde al usuario mediante nota consignando el número de reclamo e informando sobre las acciones de esta Comisión para controlar el cumplimiento de los contratos de concesión.

Las presentaciones por escrito en Mesa de Entradas, se registran como Expediente, se ingresa en el Sistema de Denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. Se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención del área sobre lo planteado; información que se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO:

- o Contrato de Concesión y Addendas



NO RESPETAR PARADA Y/O ESTACIONAMIENTO (SE03)

Código en desuso

BOLETERÍAS (SE04)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a boletería cerrada en ambos andenes, demoras por insuficiente cantidad de boleterías o atención del empleado.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - AFF
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por teléfono, por escrito en Mesa de Entradas, se puede remitir por correo, página web o personalmente completando formulario de reclamo.

Se requiere línea, ramal, estación y andén, fecha y hora de suceso, datos del denunciante. No se requiere documentación. Debe constar en la descripción el andén en el que se produce la cola y la demora aproximada, u otro motivo de la denuncia referida a la actuación del empleado, la falta de cambio, las diferencias en el vuelto, o errores en el destino del boleto solicitado.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía un expediente CUDAP a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, que incluye el informe sobre todas las denuncias recibidas por ese concepto, a fin de contrastar la recibida de los usuarios con las inspecciones previas o bien realizar una inspección in situ.

Se responde al usuario mediante nota consignando el número de reclamo e informando sobre las acciones de esta Comisión para controlar el cumplimiento de los contratos de concesión.

Las presentaciones por escrito en Mesa de Entradas, se registran como Expediente, se ingresa en el Sistema de Denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. Se

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	

derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención del área sobre lo planteado. Recibida la respuesta, ésta se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO:

- o Contrato de concesión y Addendas



MÁQUINA EXPENDEDORA DE BOLETO-MAL FUNCIONAMIENTO (SE05)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos al mal funcionamiento de las máquinas expendedoras de boletos en las líneas que las tienen instaladas.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área Fiscalización Ferroviaria
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por teléfono, por escrito ante Mesa de Entradas, se puede remitir por correo, página web o personalmente completando el formulario de reclamo.

Se requiere línea, ramal, estación y andén, fecha y hora del suceso, datos del denunciante. No se requiere documentación. En la descripción debe constar la ubicación de la máquina y el error detectado.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía un expediente CUDAP a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, que incluye el informe sobre todas las denuncias recibidas por este concepto, a fin de orientar las inspecciones. De haberse efectuado inspecciones recientes se solicita se informe sobre sus resultados.

Se responde al usuario mediante nota consignando el número de reclamo e informando sobre las acciones de esta Comisión para controlar el cumplimiento de los contratos de concesión.

Las presentaciones por escrito en Mesa de Entradas, se registran como Expediente, se ingresa en el Sistema de Denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. Se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	

intervención del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas



FALTA DE HIGIENE EN EL TREN (MR01)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a la falta de higiene interior o exterior de los coches afectados a las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área Fiscalización Ferroviaria
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por teléfono, por escrito ante Mesa de Entradas, se puede remitir por correo, página web o personalmente completando formulario de reclamo.

Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, número de coche (optativo), datos del denunciante. No se requiere documentación.

Los elementos que deben constar en la descripción son los que permitan la identificación de las unidades denunciadas, ello es, horario del tren en determinada estación, sentido de la circulación y en lo posible la numeración el coche existente en el exterior.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía un expediente CUDAP, a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, a fin de orientar las inspecciones periódicas sobre el material rodante.

Se responde al usuario mediante nota consignando el número de reclamo e informando sobre las acciones de esta Comisión ante las anomalías denunciadas.

Las presentaciones por escrito en Mesa de Entradas, se registran como Expediente, se ingresa en el Sistema de Denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. Se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando

18/05/2010

intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas



DEFICIENCIAS DE MANTENIMIENTO EN EL TREN (MR02)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a mal funcionamiento de ventiladores, iluminación deficiente, asientos rotos y/o vidrios rotos de los coches afectados a las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por teléfono, por escrito ante Mesa de Entradas, se puede remitir por correo, página web o personalmente completando el formulario de reclamo.

Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, número de coche (optativo), datos del denunciante.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía un expediente CUDAP a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, que incluye el informe sobre todas las denuncias recibidas por este concepto, a fin de orientar las inspecciones. De haberse efectuado inspecciones recientes se solicita se informe sobre sus resultados.

Se responde al usuario mediante nota consignando el número de reclamo e informando sobre las acciones de esta Comisión para controlar el cumplimiento de los contratos de concesión.

Las presentaciones por escrito en Mesa de Entradas, se registran como Expediente, se ingresa en el Sistema de Denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia.

Mensualmente se envía un expediente CUDAP a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, a fin de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente sobre el material rodante.



Se informa al usuario el curso asignado al reclamo, y lo actuado por la CNRT.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de Concesión y Addendas

FALTA PARCIAL O TOTAL DE LEYENDAS REGLAMENTARIAS EN EL TREN

(MR03)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a la falta de obleas informativas acerca de prohibiciones y reglamentaciones en los coches afectados a las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por teléfono, por escrito ante Mesa de Entradas, se puede remitir por correo, página web o personalmente completando el formulario de reclamo.

Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, número de coche (optativo), datos del denunciante.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía un expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, a fin de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente sobre el material rodante.

Se informa al usuario el curso asignado al reclamo, y lo actuado por la CNRT.

Las presentaciones por escrito en Mesa de Entradas, se registran como Expediente, se ingresa en el Sistema de Denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia.

Se envía un expediente CUDAP a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, a fin de solicitar su intervención e información al área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de Concesión y Addendas



TARIFAS ESPECIALES (TA01)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos al desconocimiento de descuentos a estudiantes secundarios o terciarios.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario u organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: carta y personalmente. Se requiere línea, ramal, estación, fecha y hora del suceso, datos del denunciante, datos de testigos; es necesario presentar la copia de la credencial estudiantil.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Personal del área se comunica con el concesionario a fin de resolver el inconveniente suscitado.

Personal del área se comunica telefónicamente con el usuario a fin de dar cuenta de lo actuado.

De ser necesario, se abre expediente y se cursa Cédula de Notificación al Concesionario dando un plazo para responder sobre las medidas adoptadas para superar la situación.

Una vez que se recibe información acerca de la resolución del hecho se envía nota al usuario dando por cerrado el caso.

Si persiste con el hecho, se envía a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, para que curse una Orden de Servicio al concesionario.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto 1500/72- Resoluciones ST. 2/89 y ST. 353/92.

FRANQUICIAS (TA02)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos al desconocimiento de las franquicias para los escolares primarios estatales, menores de tres años, discapacitados y pensionados y jubilados comprendidos dentro de los viajes gratuitos incluidos en el contrato de concesión y en los horarios estipulados.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

18/05/2010



DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: carta y personalmente. Se requiere línea, ramal, estación, fecha y hora del suceso, datos del denunciante, datos de testigos.

Se requiere la presentación del documento que acredita la condición de beneficiario.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Personal del área se comunica por teléfono con el concesionario a fin de resolver el inconveniente suscitado.

Personal del área se comunica telefónicamente con el usuario a fin de dar cuenta de lo actuado.

De ser necesario, se abre expediente y se cursa Cédula de Notificación al Concesionario dando un plazo para responder sobre las medidas adoptadas para superar la situación.

Una vez que se recibe información acerca de la resolución del hecho se envía nota al usuario dando por cerrado el caso.

En caso de persistir el inconveniente se solicita a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias que curse Orden de servicio al concesionario.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto 1500/72 - Resoluciones ST. 2/89 y ST. 353/92 - Anexo V del Contrato de Concesión.

VIOLACION DEL RÉGIMEN TARIFARIO (TA03)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos al cobro indebido de una tarifa superior a la pauta para un determinado origen-destino.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo



PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: carta y personalmente. Se requiere línea, ramal, estación origen y destino del viaje, fecha y hora del suceso, datos del denunciante; se requiere el cuadro tarifario y copia del boleto.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente, se envía un expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente sobre el material rodante.

Una vez que se recibe información acerca de la resolución del hecho se envía nota al usuario dando por cerrado el caso.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de Concesión y Addendas

EXPEDICION INCORRECTA DEL BOLETO (TA04)

Código en desuso

ACCESOS (ES01)

OBJETIVO

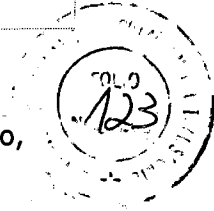
Procesar reclamos referidos a cerramientos de accesos a la estación, inconvenientes en acceso a boleterías y andenes, mal funcionamiento de molinetes, dimensiones de molinetes, falta de funcionamiento de escaleras mecánicas y bocas de entrada cerradas en las líneas de transporte ferroviario de superficie y subterráneo de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área Fiscalización Ferroviaria
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

**PROCEDIMIENTO**

Requisitos de ingresos: por teléfono, por escrito, se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Se requiere línea, ramal, estación, fecha y hora del suceso, datos del denunciante. Se requiere un croquis de la zona (si corresponde). En la descripción se debe indicar andén descendente o ascendente, calles lindantes al acceso denunciado, ubicación de la escalera mecánica o del molinete que presenta anomalías.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía un expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias para orientar las inspecciones que se realizan sobre las estaciones y accesos.

Se envía nota al usuario informando lo actuado por la CNRT.

La recurrencia del problema puede dar lugar a la apertura de un expediente particularizado y a solicitar una inspección puntual.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado, la cual se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas.

NO RESPETAR DISPOSICIONES RELATIVAS A P.M.R. (SE02)**OBJETIVO**

Procesar reclamos referidos a infracciones a las normas que establecen la plena accesibilidad al sistema de transporte para los discapacitados en las obras nuevas o de remodelación. A su vez incluye reclamos por accesos, rampas y baños destinados a discapacitados, que se encuentran en condiciones deficientes en las estaciones de las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

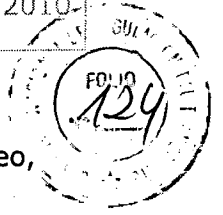
RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

18/05/2010

**PROCEDIMIENTO**

Requisitos de ingresos: por teléfono, por escrito, se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, datos del denunciante. La descripción del hecho requiere exactitud del lugar.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, que incluye un informe con los reclamos recibidos por este concepto por concesionario, con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente sobre el material rodante.

Se envía nota al usuario informando lo actuado por la CNRT.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Ley 24314
- o Decreto 914/97

FALTA DE HIGIENE EN Y ENTRE ESTACIONES (ES03)**OBJETIVO**

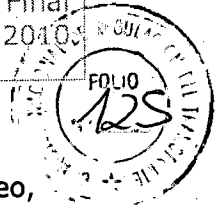
Procesar reclamos referidos a falta de higiene en baños, andenes, entre estaciones, falta de desmalezamiento a los costados y entre las vías en las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

**PROCEDIMIENTO**

Requisitos de ingreso: por teléfono, por escrito, se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, estación y datos del denunciante. Se requiere una descripción exacta del lugar y consignar andén descendente y/o ascendente.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, que incluye un informe con los reclamos recibidos por este concepto por concesionario, con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente en las estaciones y áreas de vías.

Se envía nota al usuario para informar lo actuado por la CNRT.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de Concesión y Addendas

FALTA DE ILUMINACIÓN EN ESTACIONES Y ACCESOS (ES04)**OBJETIVO**

Procesar reclamos referidos a falta de iluminación en accesos o en plataformas de las estaciones de las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

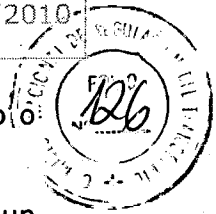
- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias -Área Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, estación, datos del denunciante. La descripción del hecho debe ubicar con exactitud el lugar,

18/05/2010

Página 121 de 141



consignar andén ascendente y/o descendente, y consignar si es en el acceso en la plataforma.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía un expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, que contiene un informe con las denuncias recibidas por este concepto agrupadas por concesionario, con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente en las estaciones.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

FALTA DE MANTENIMIENTO EN ESTACIONES (ES05)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a falta de mantenimiento de las estaciones de las líneas de transporte ferroviario de la RMBA. Se refiere a filtraciones, sistema de audio, bancos en andenes, ventilación, roturas, etc.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

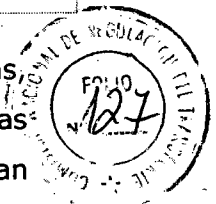
DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias -Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, estación, datos del denunciante; se requiere una descripción exacta del lugar y consignar andén ascendente o descendente.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.



Mensualmente se envía un expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, que incluye un informe con las denuncias recibidas por este concepto agrupadas y por Concesionario, con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente en las estaciones.

Se envía nota al usuario para informar lo actuado por la CNRT.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

PUESTOS NO AUTORIZADOS O EN INFRACCIÓN (ES06)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a puestos ubicados obstruyendo el paso de los usuarios, con dimensiones excedidas, ubicados a menos de tres metros del lateral del andén que da a las vías en las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

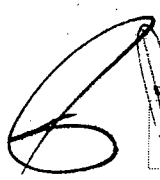
PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora de suceso, estación, datos del denunciante; la descripción del hecho requiere ubicación exacta del lugar y consignar andén ascendente o descendente.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Se envía un expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, que contiene formulario de reclamo y solicitud de inspección del puesto.

Se envía nota al usuario informando lo actuado.



18/05/2010



Cuando se recibe la respuesta de la Gerencia Concesiones Ferroviarias se informa nuevamente al usuario.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

PUBLICIDAD (ES07)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a obstrucción de señales de pasos a nivel o que atenten contra la visibilidad producida por espacios publicitarios en las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Seguridad en el Transporte
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora de suceso, estación, datos del denunciante; la descripción requiere una descripción exacta del lugar y consignar andén ascendente o descendente.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Se envía expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente en las estaciones.

Se envía una nota al usuario informando lo actuado.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones



Ferrovias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

BAÑOS EN ESTACIONES (ES08)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a baños cerrados por horarios o clausurados en las estaciones de las líneas de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, estación, datos del denunciante; es necesaria una descripción del hecho y ubicación exacta del baño, consignar andén ascendente o descendente y describir desde cuando se produce la anomalía y en qué horario.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente, se envía expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, con el objeto de orientar las inspecciones que se realicen en las estaciones.

Nota al usuario informando lo actuado por la CNRT.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

**DEFICIENCIAS DE SEGURIDAD EN MATERIAL RODANTE (SG01)****OBJETIVO**

Procesar reclamos referidos a deficiencias técnicas que presenta el material rodante afectado a los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia Seguridad en el Transporte
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora de suceso, número de coche, datos del denunciante

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente, se envía expediente a la Gerencia de Seguridad en el Transporte con un informe con las denuncias recibidas por este concepto, con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente en las estaciones.

Se envía nota al usuario informando lo actuado.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Seguridad en el Transporte, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

DEFICIENCIAS DE SEGURIDAD EN INSTALACIONES FIJAS (SG02)**OBJETIVO**

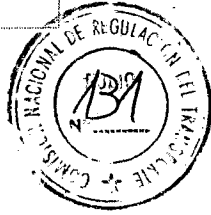
Procesar reclamos referidos a deficiencias de seguridad en pasos a nivel, vías, barreras, estaciones y accesos a los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

18/05/2010

Página 126 de 141

**DESTINATARIOS**

- 1) Gerencia Seguridad en el Transporte
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, estación o ubicación de paso a nivel (calles), fecha y hora de suceso, datos del denunciante.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Se envía expediente a la Gerencia de Seguridad en el Transporte para su verificación.

Se envía nota al usuario informando lo actuado.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Seguridad en el Transporte, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado, la cual se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

AUSENCIA DE ELEMENTOS DE PRIMEROS AUXILIOS Y SEGURIDAD (SG03)**OBJETIVO**

Procesar reclamos referidos a ausencia de elementos de primeros auxilios (botiquín, camilla, linterna, matafuego, escalera de auxilio, etc.) en los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, origen destino del viaje, fecha y hora de suceso, estación, datos del denunciante.



Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Mensualmente, se envía expediente a la Gerencia de Seguridad en el Transporte con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente en las estaciones.

Se envía nota al usuario informando lo actuado.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Seguridad en el Transporte, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado, la cual se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

ACCIDENTES (SG04)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a accidentes en los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Seguridad en el Transporte
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, origen destino del viaje, fecha y hora de suceso, estación o lugar de suceso, datos del denunciante.

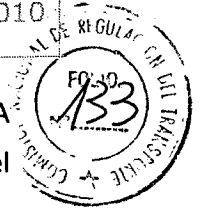
Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Mensualmente, se envía un expediente a la Gerencia de Seguridad en el Transporte, con el objeto de orientar las inspecciones que se realizan periódicamente en las estaciones.

Se envía nota al usuario informando lo actuado.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Seguridad en el Transporte, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

EXHIBICION DE INFORMACIÓN REGLAMENTARIA EN ESTACIONES

(INO1)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a la falta de información obligatoria en estaciones o coches.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, datos del denunciante.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Mensualmente, se envía expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, con el objeto de orientar las inspecciones que realizan periódicamente.

Se envía nota al usuario informando lo actuado por la CNRT.

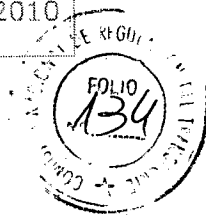
MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

TRATO DESCONSIDERADO (AG01)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a maltrato por parte del personal de la empresa: guardas, boleteros, personal de seguridad, guardabarreras, supervisores u otros, en los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

**RESPONSABLE**

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias - Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo
- 3) Concesionarios ferroviarios

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora de suceso, estación, datos del denunciante, datos de testigos. Los elementos que deben contar en la descripción son: descripción del hecho y del daño, identificación del personal interviniente (de contarse con la información), testigo/s del hecho, consignar andén ascendente o descendente y describir desde cuando se produce la anomalía y en qué horario.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía nota a los Concesionarios informando de los reclamos recibidos y solicitando al concesionario instruir a su personal y explicitar las circunstancias del reclamo.

Se envía nota al usuario informando lo actuado por la CNRT.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

NEGACIÓN DE RECIBIR RECLAMO EN BOLETERÍA (AG02)**OBJETIVO**

Procesar reclamos referidos a la negación por parte del personal de boletería de entregar el libro de quejas cuando este ha sido solicitado por el usuario en los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo
- 2) Concesionario Ferroviario



PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, estación, datos del denunciante y datos de testigos.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía nota a los Concesionarios informando de los reclamos recibidos y solicitando al concesionario instruir a su personal y explicitar las circunstancias del reclamo.

Se envía nota al usuario informando lo actuado por la CNRT.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

NO RESPETAR LA PROHIBICIÓN DE FUMAR (AG03)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos al incumplimiento de la prohibición de fumar por parte del personal de la empresa o de los usuarios en los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios -Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Concesionarios ferroviarios
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, estación, datos del denunciante, datos de testigo.

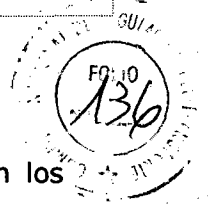
Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía nota a los Concesionarios informando de los reclamos recibidos y solicitando al concesionario instruir a su personal y explicitar las circunstancias del reclamo.

Se envía nota al usuario informando lo actuado por la CNRT.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas



CONTROL DE SEGURIDAD CIVIL (AG04)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a robos o falta de personal de seguridad en los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios -Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora del suceso, estación, datos del denunciante.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía un expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, conteniendo un informe con las denuncias recibidas por este concepto, a fin de orientar los requerimientos en materia de seguridad.

Se envía nota al usuario informando el trámite asignado a su reclamo.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

VENEDORES AMBULANTES (AG05)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a presencia de vendedores ambulantes en los servicios de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

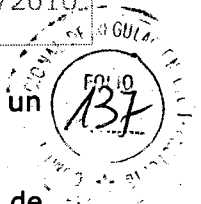
Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Concesiones Ferroviarias
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, fecha y hora de suceso, estación, datos del denunciante.



Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Mensualmente se envía informe a Gerencia de Concesiones Ferroviarias a fin de orientar los controles que se realizan.

Se envía nota al usuario informando el trámite asignado a su reclamo.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

CONTAMINACION DEL MEDIO (AM01)**OBJETIVO**

Procesar reclamos referidos a ruidos producidos en la operación del servicio de transporte ferroviario de la RMBA.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Seguridad en el Transporte
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, estación o ubicación de paso a nivel (calles), fecha y hora de suceso, datos del denunciante.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Se envía un expediente a la Gerencia de Seguridad en el Transporte para su verificación.

Se envía nota al usuario informando lo actuado.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Seguridad en el Transporte, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas



MODIFICACIÓN DEL MEDIO (AM02)

OBJETIVO

Procesar reclamos referidos a modificaciones producidas en el medio a raíz de la operación de los servicios de transporte ferroviario.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Seguridad en el Transporte
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingresos: por escrito, se puede remitir por correo, o por teléfono. Se requiere línea, ramal, estación o ubicación de paso a nivel (calles), fecha y hora de suceso, datos del denunciante.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, en el cual se asigna un número de reclamo.

Se envía un expediente a la Gerencia de Seguridad en el Transporte, para su verificación.

Se envía nota al usuario informando lo actuado.

Si la presentación es por escrito en Mesa de Entradas, se registra como expediente y se ingresa al Sistema de denuncias del área asignando el número de reclamo, comunicando al usuario sobre la tramitación que se inicia. A continuación se derivan los antecedentes a la Gerencia de Seguridad en el Transporte, solicitando intervención e información del área sobre lo planteado. La respuesta obtenida se transmite al usuario ampliando la primera comunicación.

MARCO NORMATIVO

- o Contrato de concesión y Addendas

INTERURBANO (IT00)

OBJETIVO

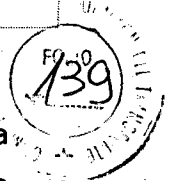
Procesar reclamos referidos a deficiencias en la prestación de los servicios de transporte ferroviario interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia Concesiones Ferroviarias
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo



PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por escrito, se puede remitir por correo, por teléfono o vía web. Se requiere línea, ramal, origen y destino del viaje, estación o ubicación de paso a nivel (calles), fecha y hora de suceso, datos del denunciante. Se requiere boleto o pasaje.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, el cual le asigna un número de reclamo.

Se envía un expediente a la Gerencia de Concesiones Ferroviarias, para su verificación.

Se envía nota al usuario informando lo actuado.

Una vez recibida la respuesta de la Gerencia, se informa al usuario de lo actuado por la CNRT.

MARCO NORMATIVO

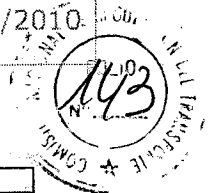
- o Contrato de concesión y Addendas





ANEXO III : Formularios de denuncias y Acta "C"

C.N.R.T. - FORMULARIO DE RECLAMO SOBRE EMPRESAS DE TRANSPORTE AUTOMOTOR INTERURBANO		
	N°	
1. DATOS DEL VIAJE		
Nombre completo de la empresa transportista:		Código:
N° de interno del vehículo:	N° de patente:	
Lugar de salida:	Fecha de salida:	Hora de salida prevista:
Lugar de llegada:	Fecha de llegada:	Hora de llegada real:
2. DESCRIPCIÓN DEL SUCESO DENUNCIADO		
Lugar del suceso:		
Fecha del suceso:	Hora del suceso:	
Descripción del suceso denunciado:		
3. DATOS DEL USUARIO		
Apellido:		Nombres:
Documento - Tipo y N°:	Fecha de nacimiento:	
Domicilio - Calle:	N°:	Piso:
Código postal:	Localidad:	Provincia:
TE:	Fac:	e-mail:
4. DATOS DEL TESTIGO		
<small>(Si presenta un testigo del hecho, ingrese sus datos personales y hágale completar la planilla adjunta. Si tiene más de uno, haga completar la planilla adjunta para cada testigo)</small>		
Apellido:		Nombres:
Documento - Tipo y N°:		
Domicilio - Calle:	N°:	Piso:
Código postal:	Localidad:	Provincia:
TE:	Fac:	e-mail:
Relación del denunciante con el testigo (marque lo que corresponda)		
Cónyuge/ Conviviente <input type="checkbox"/>	Pariente por consanguinidad o afinidad (hijo, padre, primo, hermano, etc). ¿Cuál?	Amigo íntimo/ Enemigo <input type="checkbox"/>
Acreedor/Deudor <input type="checkbox"/>	Otra relación: ¿Cuál?	Ninguna relación <input type="checkbox"/>
5. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN		
<small>Los documentos adjuntos deben ser originales o copias autenticadas por autoridad competente</small>		
Pasaje/s <input type="checkbox"/>	Certificado de discapacidad <input type="checkbox"/>	Documento personal <input type="checkbox"/>
Ticket de equipaje <input type="checkbox"/>	Denuncia policial <input type="checkbox"/>	Declaración del testigo <input type="checkbox"/>
Certificados médicos <input type="checkbox"/>	Ampliación escrita de la denuncia <input type="checkbox"/>	Otros: ¿cuáles?
6. RECEPCION DEL RECLAMO EN ETOR / DELEGACIÓN REGIONAL / MESA DE ENTRADAS		
Lugar:	Firma y aclaración del usuario	Firma y aclaración o sello del funcionario interviniente
Fecha:		
Hora:		



C.N.R.T. - FORMULARIO DE RECLAMO SOBRE EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO		
		N°
1. DATOS DEL VIAJE		
Nombre de la empresa transportista ó número de línea:	Código:	
N° de interno del vehículo:	N° de patente:	
Lugar de salida:	Fecha del viaje:	
Lugar de llegada:		
2. DESCRIPCIÓN DEL HECHO DENUNCIADO		
Lugar del suceso:		
Fecha del suceso: / /	Hora del suceso:	
Descripción del suceso denunciado:		
3. DATOS DEL USUARIO		
Apellido:	Nombres:	
Documento - Tipo y N°:	Fecha de nacimiento:	
Domicilio - Calle:	N°:	Piso: Dpto:
Código postal:	Localidad:	Provincia:
TE:	Fax:	e-mail:
4. DATOS DEL TESTIGO		
(Si presenta un testigo del hecho, ingrese sus datos personales y hágale completar la planilla adjunta. Si tiene más de uno, haga completar la planilla adjunta para cada testigo)		
Apellido:	Nombres:	
Documento - Tipo y N°:	Fecha de nacimiento:	
Domicilio - Calle:	N°:	Piso: Dpto:
Código postal:	Localidad:	Provincia:
TE:	Fax:	e-mail:
Relación del denunciante con el testigo (marque lo que corresponda)		
Cónyuge/ Conviviente <input type="checkbox"/>	Pariente por consanguinidad o afinidad (hijo, padre, primo, hermano, etc.) ¿Cuál? <input type="checkbox"/>	Amigo íntimo/ Enamigo <input type="checkbox"/>
Acreedor/Deudor <input type="checkbox"/>	Otra relación. ¿Cuál? <input type="checkbox"/>	Ninguna relación <input type="checkbox"/>
5. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN		
Los documentos adjuntos deben ser originales o copias autenticadas por autoridad competente		
Pasaje/s <input type="checkbox"/>	Certificado de discapacidad <input type="checkbox"/>	Documento personal <input type="checkbox"/>
Declaración del testigo <input type="checkbox"/>	Denuncia policial <input type="checkbox"/>	Otros ¿cuáles? <input type="checkbox"/>
Certificados médicos <input type="checkbox"/>	Ampliación escrita de la denuncia <input type="checkbox"/>	
6. RECEPCION DEL RECLAMO EN ETOR / DELEGACIÓN REGIONAL / MESA DE ENTRADAS		
Lugar:	Firma y aclaración del usuario	Firma y aclaración o sello del funcionario interviniente
Fecha:		
Hora:		

