



BUENOS AIRES, 23 JUN. 2016

VISTO el Expediente N° S02: 0056039/2016 del Registro del MINISTERIO DE TRANSPORTE, la Ley N° 27.132, el Decreto N° 1.661 de fecha 12 de agosto de 2015, la Resolución del ex – MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE N° 2.210 de fecha 7 de octubre de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el sistema ferroviario nacional actual se encuentra operado y administrado tanto por Concesionarios como por Empresas Estatales, quienes constituyen los operadores directos de los servicios y tienen la responsabilidad, en todo momento y lugar, sobre los niveles de calidad y de prestación de los servicios de pasajeros regionales, de larga distancia y de carga.

Que la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE, organismo descentralizado del MINISTERIO DE TRANSPORTE, es el organismo de control y fiscalización de la actividad de estos Concesionarios y Empresas Estatales Operadoras, ejerciendo en forma permanente un accionar externo a los mismos, orientado a que la gestión empresarial tienda a la mejora en los niveles de prestación y de calidad que los usuarios de dichos servicios requieren.

Que la Ley N° 27.132 estableció una serie de principios que deben guiar la ejecución de la política ferroviaria, modificando los vectores que regían el

CNRT

COMISION NACIONAL DE
REGULACION DEL TRANSPORTE

sistema ferroviario nacional.

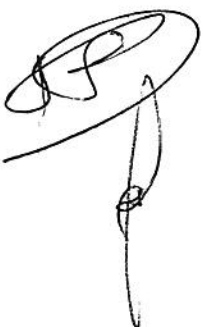
Que mediante el Decreto N° 1.661 de fecha 12 de agosto de 2015 se sustituyeron los Anexos I, II, III y IV del Decreto N° 1.388 de fecha 29 de noviembre de 1996, a los fines de adaptar el Estatuto de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE a los cambios acaecidos en el sistema ferroviario nacional.

Que conforme el Estatuto aprobado por Decreto N° 1.661 de fecha 12 de agosto de 2015, la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE deberá controlar los servicios ferroviarios bajo su jurisdicción, prestados por concesionarios u operadores, a fin de que los mismos sean provistos en condiciones de cantidad y calidad adecuadas y eficientes, atendiendo las quejas y reclamos de los usuarios.

Que conforme el citado decreto, corresponde a la GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN FERROVIARIA fiscalizar a las empresas y operadores ferroviarios a los efectos de evaluar las condiciones de calidad y prestación del servicio al usuario.

Que a la luz de los alcances del Decreto N° 1.661 de fecha 12 de agosto de 2015, se entiende que mediante el Control de Gestión Técnico-Operativa Ferroviaria se han de verificar el estado de situación y la evolución de los distintos servicios ferroviarios.

Que dicho control conlleva, entre otras, tareas de relevamientos maestres y de análisis de la gestión ex – post, en contraste con aquellas tareas



CNRT

COMISION NACIONAL DE
REGULACION DEL TRANSPORTE

que constituyen un control de gestión estrictamente interno que acompañan las decisiones diarias de la empresa, las cuales exceden a los alcances previstos por esta COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE.

Que asimismo mediante Resolución del ex – MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE N° 2.210 de fecha 7 de octubre de 2015 se aprobó el Régimen de Fiscalización y Control de Ferrocarriles Argentinos Sociedad del Estado y sus Sociedades Controladas, con el objeto de garantizar un servicio ferroviario más eficiente.

Que dicha resolución estableció que la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE elaborará anualmente un informe, con avances semestrales, que contendrá un análisis circunstanciado de las actuaciones labradas, de las sanciones impuestas y del desempeño de las sociedades inspeccionadas, a fin de ser puesto en conocimiento de la entonces SECRETARÍA DE TRANSPORTE del ex - MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE y de FERROCARRILES ARGENTINOS SOCIEDAD DEL ESTADO, de corresponder.

Que las acciones de fiscalización y control llevadas a cabo por la GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN FERROVIARIA se encuentran plasmadas en el Manual de Procedimientos - Versión 3 - de la entonces GERENCIA DE CONCESIONES FERROVIARIAS, aprobado por Resolución de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE N° 1.525 de fecha 19 de septiembre de 2015.





Que atento a las competencias de control y fiscalización que surgen de la nueva normativa ferroviaria, corresponde llevar a cabo acciones de control que complementen a las plasmadas en dicho Manual de Procedimientos, todo ello a los fines de poder evaluar las condiciones de calidad y de prestación de los servicios ferroviarios brindados al usuario.

Que en tal sentido, la SUBGERENCIA DE CONCESIONES DE LARGA DISTANCIA de la GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN FERROVIARIA de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE ha elaborado una “Metodología para el Control de Gestión Técnico-Operativa de los Servicios Ferroviarios de Pasajeros Regionales, de Larga Distancia y de Carga”, con sujeción a la nueva normativa ferroviaria y orientada al control de los servicios ferroviarios de pasajeros regionales, con exclusión de aquellos que tengan como origen y destino el Área Metropolitana de Buenos Aires, de los servicios ferroviarios de pasajeros de larga distancia y de los servicios ferroviarios de cargas, que se encuentren bajo jurisdicción de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE.

Que ha tomado la intervención que le compete la GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN FERROVIARIA y la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS.

Que la presente resolución se dicta en virtud de las atribuciones emanadas del Decreto N° 1388 de fecha 29 de noviembre de 1996, modificado por el Decreto N° 1661 de fecha 12 de agosto de 2015.

CNRT

COMISIÓN NACIONAL DE
REGULACIÓN DEL TRANSPORTE

Por ello,

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA
COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE

RESUELVE:

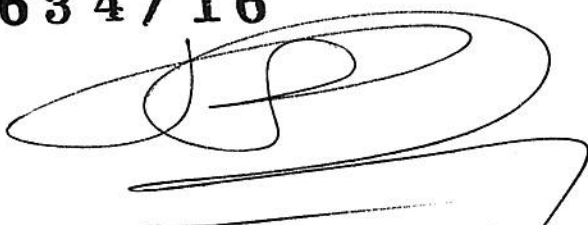
ARTÍCULO 1º.- Apruébase la Metodología para el Control de Gestión Técnico-Operativa de los Servicios Ferroviarios de Pasajeros Regionales, de Larga Distancia y de Carga, que como Anexo y en DIECISIETE (17) fojas forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º.- Comuníquese a la GERENCIA DE CONTROL DE GESTIÓN FERROVIARIA, a la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS y a la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA, todas pertenecientes a la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE.

ARTÍCULO 3º.- Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

RESOLUCIÓN C.N.R.T. N°

634/16



Ing. ROBERTO DOMECC
DIRECTOR EJECUTIVO
COMISIÓN NACIONAL DE
REGULACIÓN DEL TRANSPORTE

**METODOLOGÍA PARA EL CONTROL DE GESTIÓN TÉCNICO-OPERATIVA
FERROVIARIA DE LOS SERVICIOS DE PASAJEROS REGIONALES, DE LARGA
DISTANCIA Y DE CARGA**

Conforme:

Ley N° 27.132

Decreto N° 1661/15

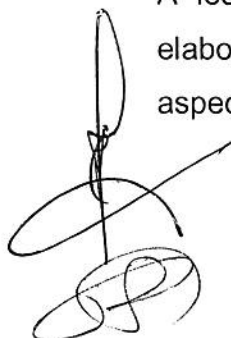
Resolución ex – MiyT N° 2210/15

1) INTRODUCCIÓN

La presente constituye una metodología de control de gestión técnico-operativa ferroviaria, complementaria a las acciones de fiscalización que efectúa la Gerencia de Control de Gestión Ferroviaria a través de la Subgerencia de Concesiones de Larga Distancia, en virtud de los Contratos de Concesiones Ferroviarias vigentes, la normativa complementaria y modificatoria de aquellos, así como también lo dispuesto en el Decreto N° 1661/15.

La presente es aplicable a los servicios ferroviarios de pasajeros regionales con exclusión de aquellos que tengan como origen y destino el Área Metropolitana de Buenos Aires; a los servicios ferroviarios de pasajeros de larga distancia, y a los servicios ferroviarios de cargas, que se encuentren bajo la órbita de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

A los efectos de dicho control, la Gerencia de Control de Gestión Ferroviaria elaborará indicadores sobre la gestión de los servicios señalados, considerando los aspectos que a continuación se detallan.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a vertical stroke, located at the bottom left of the page.

2) SERVICIOS DE CARGA

2.1) **Indicadores de Gestión.**

Los indicadores de gestión son números (índices o coeficientes) que permiten brindar un cuadro general de los resultados de la gestión técnico-operativa ferroviaria, a los fines de su evaluación por parte de las propias empresas operadores y de la Autoridad de Aplicación.

2.1.1) **Indicadores de Primer Orden.**

Son aquellos que determinan la evolución del sistema. Sirven de información para los partícipes del sistema ferroviario y el público en general. Entre estos se encuentran:

- *Toneladas transportadas*: Mide el desempeño absoluto del sistema.
- *Participación del modo*: Mide la variación de las toneladas transportadas con relación a las toneladas producidas en el ámbito nacional de una serie de productos.
- *Toneladas – kilómetro*: Mide el desempeño del sistema, considerando los kilómetros recorridos.
- *Diversificación de la carga*: Indica el grado de concentración de la carga transportada en una serie de productos definidos *ex - ante*.
- *Diversificación geográfica*: Mide el alcance geográfico de los servicios ferroviarios de carga.
- *Estacionalidad de la carga*: Indica las variaciones sufridas mes a mes en las toneladas – kilómetro producidas.

2.1.2) **Indicadores de Segundo Orden.**

Son aquellos que intentan identificar las causas técnico-operativas que condujeron al desempeño mostrado por los indicadores de primer orden. Entre estos se encuentran:

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left, a large loop on the right, and a horizontal line at the bottom.

- *Velocidad comercial:* Indica el estado y la evolución del tiempo promedio de viaje de un tren.
- *Tarifarios:* Indica el estado y evolución del valor de las tarifas cobradas a los cargadores.
- *Disponibilidad de Locomotoras:* Indica el estado y la evolución de la disponibilidad de locomotoras.
- *Disponibilidad de Vagones:* Indica la disponibilidad promedio de vagones en cada instante de tiempo.
- *Congestión:* Indica el estado y la evolución de la utilización de la Red ferroviaria.

A los efectos de contar con la información necesaria para la elaboración de los indicadores señalados, los operadores ferroviarios deberán aportar información, conforme lo establecido en el Decreto N° 1661/15, de al menos los siguientes aspectos:

- Nombre de la Estación de origen /destino de la carga.
- Identificación de Tren.
- Fecha y Horario de Partida / arribo de la carga.
- Cantidad de trenes corridos por año.
- Denominación del Ramal.
- Rubro/Subrubro del producto transportado.
- Toneladas Transportadas.
- Kilómetros recorridos entre origen y destino de la carga.

Asimismo y con el objetivo de estimar el nivel de satisfacción que tienen los demandantes de servicios ferroviarios de cargas así como también el nivel de Calidad de los servicios ofrecidos por los operadores, la Gerencia de Control de Gestión Ferroviaria elaborará una encuesta dirigida a clientes cargadores de las

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'L' followed by a series of loops and a horizontal line extending to the right.

empresas ferroviarias de cargas. Dicho encuesta deberá cubrir aspectos del servicio tales como: tarifa, comercialización, accesibilidad, confiabilidad, tiempo de flete, etc., con un formato sencillo y de rápido completamiento.

3) SERVICIOS DE PASAJEROS

3.1) **Indicadores de Gestión.**

Los indicadores de gestión son números (índices o coeficientes) que permiten brindar un panorama general de los resultados de la gestión técnico-operativa ferroviaria, a los fines de su evaluación por parte de las propias empresas operadoras y de la Autoridad de Aplicación.

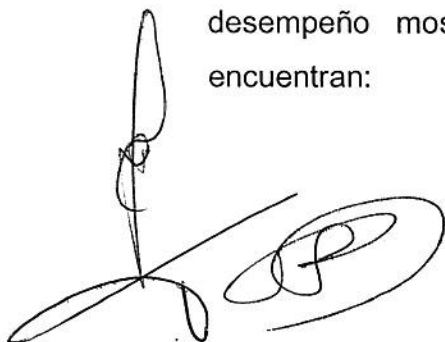
3.1.1) **Indicadores de Primer Orden**

Son aquellos que intentan identificar las causas técnico-operativas que condujeron al desempeño mostrado por los indicadores de primer orden. Entre estos se encuentran:

- *Pasajeros transportados*: Mide la evolución absoluta del sistema de transporte ferroviario de pasajeros.
- *Pasajeros – kilómetro transportados*: Mide la evolución absoluta del sistema de transporte ferroviario de pasajeros, considerando asimismo los km recorridos por pasajero transportado.

3.1.2) **Indicadores de Segundo Orden.**

Son aquellos que intentan identificar las causas técnico-operativas que condujeron al desempeño mostrado por los indicadores de primer orden. Entre ellos se encuentran:

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical stroke on the left and a large, stylized loop on the right.

- *Calidad:* Se refiere al nivel y a la evolución del conjunto de bienes y servicios del cual goza o puede gozar el usuario de un servicio ferroviario en cuanto tal, excluyendo al servicio de transporte propiamente dicho.
- *Prestación:* se refiere exclusivamente al estado y evolución de servicio de transporte ferroviario propiamente dicho (trenes programados, corridos, cancelados, etc.).

3.1.2.1) Calidad del servicio. Metodología para la elaboración de indicadores.

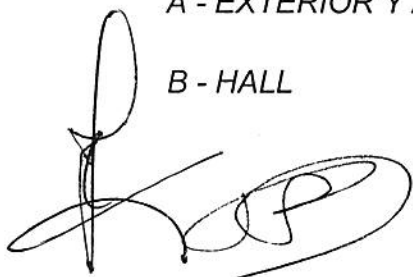
*A diferencia de los indicadores de primer y segundo orden correspondientes a los servicios de carga, para los cuales toda la información es aportada por la empresa operadora de los servicios, en el caso de la elaboración de indicadores de segundo orden referidos a la calidad de los servicios de pasajeros, los datos son obtenidos en campo por la propia CNRT a partir de relevamientos realizados por agentes debidamente capacitados. Para efectuar tales relevamientos se realiza una división de la calidad de los servicios en dos grandes grupos. Aquellas cualidades que se refieren a los bienes y/o servicios provistos en las **Estaciones** (interior y exterior) y aquellos bienes y/o servicios que se encuentran provistos en los **Coches**. Ambos conjuntos conforman la totalidad de los bienes/servicios pasibles de ser provistas por la empresa ferroviaria (excluyendo la información brindada al usuario por otros canales).*

3.1.2.1.a) Calidad en Estaciones.

A los fines de que los resultados de los relevamientos contengan aspectos específicos que permitan identificar con precisión el estado de calidad en las estaciones, se han identificado seis (6) sectores de las estaciones con accesibilidad a los usuarios, conforme se detalla en la Planilla N° 1, dichos sectores son:

A - EXTERIOR Y ACCESO

B - HALL

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a series of loops and a horizontal stroke.

C - SALA DE ESPERA

D - ANDENES

E - BAÑO DE CABALLEROS

F - BAÑO DE DAMAS

Por su parte, los rubros a analizar son:

1 - EDILICIAS (13 subrubros)

2 - HIGIENE (5 subrubros)

3 - SERVICIO AL USUARIO (13 subrubros)

4 - SEGURIDAD (8 subrubros)

5 - ACCESIBILIDAD (6 subrubros)

6 - SANITARIOS (11 subrubros)

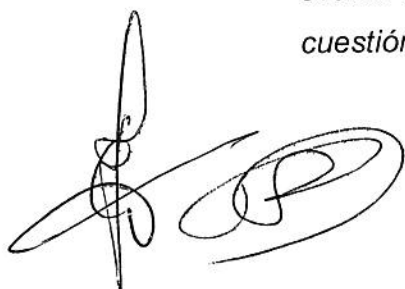
Cada uno de los 6 grandes rubros se componen de subrubros que son la menor unidad de análisis. La asociación de un sector de la estación a un subrubro determinado constituye un ítem y es el parámetro de calidad de menor nivel posible.

A continuación brindamos las definiciones de los 6 grandes sectores señalados y la descripción de las tareas de relevamiento.

- **Definición de los sectores de estación.**

1. EDILICIAS

1.1- Acceso peatonal: Este ítem se relaciona con los accesos a la estación ya sea desde la vía pública como de la zona edilicia propiamente dicha. Se evalúa el estado de los solados, la presencia de obstáculos, como toda otra cuestión que atente contra el correcto funcionamiento del mismo. Las



cuestiones vinculadas con la accesibilidad para discapacitados no son consideradas en este ítem por cuanto se evalúan separadamente.

1.2- Aire acondicionado / Calefacción: De comprobarse su existencia se evalúa su funcionamiento, las temperaturas, ruidos, etc.

1.3- Escaleras: De existir, se evalúa el estado general de la misma, su revestimiento, la existencia de barandas, etc.

1.4- Estacionamiento vehicular: Sólo se evalúa éste si el mismo se encuentra dentro del ámbito ferroviario. Su análisis consiste en la observación del estado del solado que lo constituya (consolidado, pavimento, empedrado, etc.), la señalización de accesos y asignación de espacios (de corresponder), maniobrabilidad, vigilancia, etc.

1.5- Iluminación: Se evalúa el estado general de la iluminación, corroborando el funcionamiento de la totalidad de las luminarias y su suficiencia.

1.6- Mampostería: Se relaciona con el estado de conservación de las paredes que componen el espacio bajo análisis. A modo de ejemplo constituyen falencias la existencia de rajaduras, daños en revoques y revestimientos, humedad, etc. La pintura no se evalúa en este subrubro por cuanto se evalúa en forma general y separada.

1.7- Pintura: Este subrubro se evalúa en forma general para el espacio bajo análisis, considerándose como falencia a modo de ejemplo la existencia de manchas, descascamientos, grafitis, etc.

1.8- Pisos: Se evalúa el estado general de los pisos del espacio considerado, entendiéndose como falencias, por ejemplo, la existencia de revestimientos o solares rotos o rajados, consolidados defectuosos, baches, desniveles peligrosos, etc.

1.9- Puente: Se observa el estado del mismo con relación a la calidad y seguridad brindada al usuario (pintura, existencia de vanos que pongan en peligro al usuario, piso, barandas, etc.).

Handwritten signature and initials in black ink, located at the bottom left of the page.

1.10-Puertas: Se coteja dentro de este ítem el estado de los marcos, hojas, herrajes, vidrios, etc., considerando como falencia toda anomalía que muestre un detrimento del estado general de la misma.

1.11-Techos / Cielorrasos: Se refiere al estado de los revestimientos (tejas, pizarras, etc. en caso de tratarse de exteriores) o cielorrasos (en interiores), considerándose como falencias a modo de ejemplo, la existencia de rajaduras, desprendimientos, revestimientos dañados, etc. Al igual que en mampostería, la pintura no será considerada en este ítem por cuanto se evalúa en forma general y separada.

1.12-Túnel: Se observa el estado del mismo con relación a la calidad y seguridad brindada al usuario (pintura, paredes, techos, escaleras, iluminación, etc.)

1.13-Ventanas: Se coteja dentro de este ítem el estado de los marcos, hojas, herrajes, vidrios, persianas, cortinas, etc., considerando como falencia toda anomalía que muestre un detrimento del estado general del mismo.

2. HIGIENE

2.1- Cestos para residuos: Se evalúa su existencia como así también su cantidad, estado y calidad a los fines propuestos.

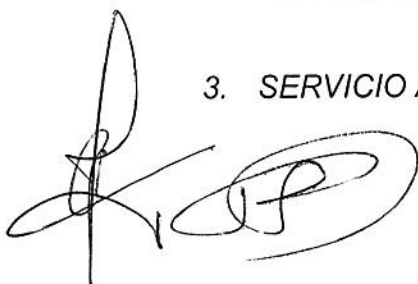
2.2- Limpieza de pisos: Se analiza la limpieza del mismo conforme los materiales que lo componen, la existencia de residuos, etc.

2.3- Limpieza de paredes: Se consideran como falencias la existencia de pequeños grafitis, pegatinas, carteles publicitarios no autorizados que afecten la fisonomía del espacio, etc.

2.4- Limpieza de ventanas y cerramientos: Se evalúa la limpieza de los elementos constitutivos de este ítem como ser vidrios, puertas, ventanas, etc.

2.5- Limpieza zona de vía: Se refiere a la existencia de residuos en la zona de vía (papeles, envases, bolsas, etc.).

3. SERVICIO AL USUARIO

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by a circular flourish and a smaller signature.

- 3.1- *Asientos: Se refiere a la existencia y estado (rotos, sucios, despintados, inadecuados) de los mismos en el espacio bajo análisis.*
- 3.2- *Atención y presencia del personal: Se evalúa la calidad de atención, presencia, predisposición para con el usuario, etc., del personal ferroviario obrante en la estación.*
- 3.3- *Boletería: Se evalúa su ubicación, funcionamiento, atención y toda otra cuestión que haga a la calidad de servicio para con el usuario. No se evalúa el interior de la misma ni resultará necesario ingresar a la misma, salvo para cuestiones puntuales que así lo hagan necesario (v.g. revisión de libro de quejas, camillas, botiquín, etc.).*
- 3.4- *Cartel identificador de estación: se refiere a la existencia y estado del cartel con el nombre de estación en el exterior y acceso a la estación como así también en la zona de andenes.*
- 3.5- *Cartel identificador (sector): este ítem hace referencia a la existencia y estado del cartel identificador del espacio bajo análisis (boletería, baño damas, etc.)*
- 3.6- *Cartelería CNRT: e evalúa la existencia y el estado de la cartelería publicitaria que brinda información del organismo.*
- 3.7- *Cartelería de horarios y estaciones: Se refiere a la existencia y estado de la cartelería que pone en conocimiento del usuario los horarios de llegada y arribo a cada una de las estaciones donde el servicio oficia paradas.*
- 3.8- *Cuadro tarifario: Se evalúa la existencia y el estado de la cartelería que da cuenta de las tarifas discriminadas por servicio y estaciones de destino.*
- 3.9- *Despacho de equipajes: Se evalúa el funcionamiento del servicio en cuanto a atención al usuario, celeridad, trato, etc.*
- 3.10- *Existencia y estado del libro de quejas: El mismo debe obrar en boletería, caso contrario se hará constar el espacio en que este se encuentra a los fines de su posterior evaluación.*

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'K' followed by a large, circular flourish.

3.11-*Pantallas informativas: Se evalúa la existencia y el funcionamiento de las mismas.*

3.12-*Señalética: Se relaciona con la existencia y el estado de la cartelería para la orientación al pasajero (ubicación de sanitarios, salidas, boletería, etc.) Este ítem no debe confundirse con los carteles de identificación de espacios que deben obrar en cada uno de ellos. La señalética direcciona e informa al pasajero la manera de llegar a determinado espacio (incluido el andén de donde parte la formación).*

3.13-*Sistema de audio: Se evalúa la existencia y funcionamiento del mismo.*

4. SEGURIDAD

4.1- *Botiquín: Se evalúa la existencia y el estado del mismo.*

4.2- *Camilla: Se evalúa la existencia y el estado de la misma.*

4.3- *Línea amarilla de seguridad de andén: Se evalúa la existencia y el estado de la misma.*

4.4- *Línea de seguridad podotáctil: Se evalúa la existencia y el estado de la misma.*

4.5- *Lugar de detención y acceso: Se refiere a la existencia y visualización del lugar de detención de la formación en los andenes (locomotora y puertas de acceso a coches).*

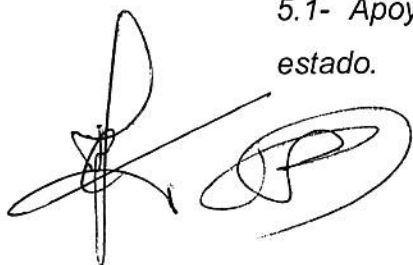
4.6- *Personal de seguridad: Se hará constar si la estación cuenta o no con personal de seguridad.*

4.7- *Plano de evacuación: Se evalúa la existencia y el estado del mismo.*

4.8- *Señalética: Se refiere a la cartelería de orientación al usuario frente a una emergencia (salidas de emergencia, teléfonos útiles, ubicación de camilla, etc.).*

5. ACCESIBILIDAD

5.1- *Apoyos isquiáticos: Se evalúa su existencia, cantidad, ubicación y estado.*

Handwritten signature and initials in black ink, consisting of a large stylized 'R' and a circular mark containing the letters 'JP'.

5.2- Ascensor: De contar la estación con este servicio, se evaluará el estado interior del mismo.

5.3- Disponibilidad de silla de ruedas: Se evalúa su existencia, disponibilidad, estado, etc.

5.4- Espacios reservados de estacionamiento: De contar la estación con estacionamiento vehicular, se hará constar la existencia de espacios preferenciales para discapacitados.

5.5- Guías podotáctiles: Se evalúa su existencia, cantidad, ubicación y estado.

5.6- Rampas discapacitados: Se evalúa su existencia, cantidad, ubicación, pendiente, estado del solado, pasamanos, etc. Serán objeto de evaluación aquellas que formen parte de edificio de estación como las que se utilicen para el ingreso a las formaciones ya sean éstas fijas o móviles.

6. SANITARIOS

6.1- Artefactos sanitarios p/discapacitados. En este ítem Se evalúa la existencia de espacios exclusivos y/o artefactos para discapacitados, informando sobre su estado.

6.2- Espejos: Se evalúa su existencia, estado y limpieza de los mismos.

6.3- Inodoros: Se evalúa su existencia, estado y limpieza de los mismos.

6.4- Jabón: Se evalúa su existencia.

6.5- Lavamanos: Se evalúa su existencia, estado y limpieza de los mismos.

6.6- Mingitorios: Se evalúa, estado y limpieza de los mismos.

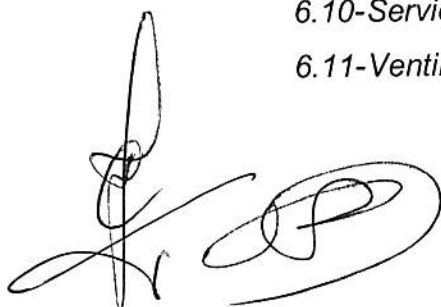
6.7- Papel higiénico: Se evalúa su existencia.

6.8- Puertas interiores: Se evalúa su existencia, estado y limpieza de las mismas.

6.9- Secamanos: Se evalúa su existencia y su estado.

6.10-Servicio de agua: Se evalúa la existencia del suministro.

6.11-Ventilación: Se evalúa la existencia de la misma.



- **Tipos de estaciones:**

A los efectos de una correcta determinación de los bienes y servicios que deben brindarse en las distintas estaciones, las mismas se han clasificado en 3 Tipos:

- 1) Estaciones Tipo 1: Se tratan de estaciones cabecera cuya infraestructura prevé un alto flujo de pasajeros y contienen los 6 sectores definidos.
- 2) Estaciones Tipo 2: Se tratan de estaciones intermedias diseñadas para un flujo de pasajeros intermedio, inferior al Tipo 1, pero con presencia de personal de estación, con Hall y/o Sala de Espera y Baños.
- 3) Estaciones Tipo 3: Se tratan de Apeaderos, preparados únicamente para el resguardo y la espera de la formación ferroviaria en andén, sin personal de estación.

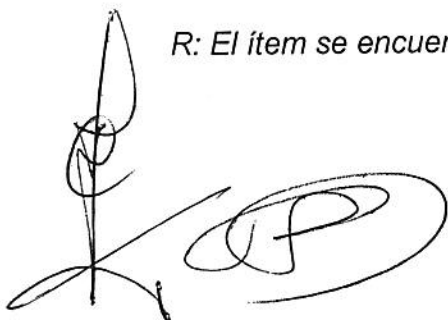
Debe tenerse presente que a cada Tipo de estación corresponde la vigencia de una serie de ítems y que otros son excluidos por la naturaleza de la misma. Si bien la clasificación de la estación es potestad del operador, esta CNRT podrá clasificar estaciones en la medida en que se verifiquen flujos de pasajeros que así lo requieran.

- **Calificación de cada Ítem.**

La calificación de cada Ítem es la esencia del relevamiento y constituye la información principal para la elaboración de los coeficientes de calidad. Se han definido cuatro variables para calificar cada uno de los Ítems relevados, a saber:

B: El Ítem se encuentra en estado BUENO o presente, según corresponda.

R: El ítem se encuentra en estado REGULAR.



M: El ítem se encuentra en estado MALO o no se observa su existencia, según corresponda.

N/T: No se observa la existencia del Ítem.

Con estas 4 variables se definen 5 tipos de calificaciones, aplicables solo una de ellas a cada Ítem relevado:

B: El Ítem se encuentra en estado BUENO o presente, según corresponda.

R: El ítem se encuentra en estado REGULAR.

M: El ítem se encuentra en estado MALO o no se observa su existencia, según corresponda.

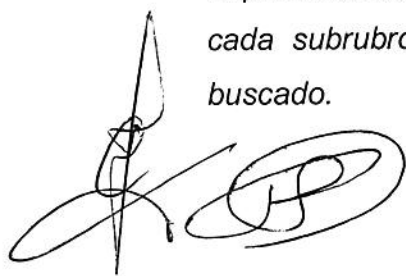
N/T: No se observa la existencia del Ítem y es razonable que no exista.

N/T-M: No se observa la existencia del Ítem cuando, según el Tipo de estación, corresponde su existencia.

- **Carga y procesamiento de datos.**

La carga de actas-formulario (planillas de relevamiento) comprende en primer lugar una revisión de cada una de ellas a los fines de verificar que cumplan la condición inicial exigida, es decir, que la calificación de cada Ítem sea alguna de las 5 posibles. Una segunda revisión identifica en términos generales la correspondencia entre las calificaciones realizadas y el tipo de estación relevada.

El procesamiento comprende asimismo los cálculos a partir de las ponderaciones de cada subrubro dentro del rubro que lo contiene, para arribar así al coeficiente buscado.

Handwritten signature and initials in black ink, consisting of a large stylized signature and a circular stamp containing the initials 'HP'.

- **Determinación de Coeficientes.**

Se han definido 26 coeficientes que identifican el estado de los rubros en los distintos sectores, a saber:

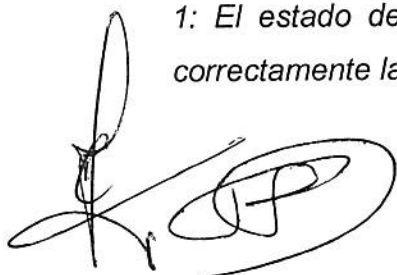
RUBRO/SECTOR	A	B	C	D	E	F
	EXTERIOR Y ACCESO	HALL	SALA DE ESPERA	ANDENES	BAÑO DE CABALLEROS	BAÑO DE DAMAS
1 EXTERIOR	C_{1A}	C_{1B}	C_{1C}	C_{1D}	C_{1E}	C_{1E}
2 HIGIENE	C_{2A}	C_{2B}	C_{2C}	C_{2D}	C_{2E}	C_{2E}
3 SERVICIO AL USUARIO	C_{3A}	C_{3B}	C_{3C}	C_{3D}	-	-
4 SEGURIDAD	C_{4A}	C_{4B}	C_{4C}	C_{4D}	-	-
5 ACCESIBILIDAD	C_{5A}	C_{5B}	C_{5C}	C_{5D}	-	-
6 SANITARIOS	-	-	-	-	C_{6E}	C_{6E}

Los coeficientes tienen un valor entre 0 y 1 ($0 \leq C_{ij} \leq 1$), indicando en sus extremos:

0: El estado del rubro en dicho sector es considerado "malo" o bien no satisface las demandas mínimas de los usuarios de los servicios ferroviarios de pasajeros.

0,5: El estado del rubro en dicho sector es considerado "regular", o bien no satisface completamente las demandas de los usuarios de servicios ferroviarios de pasajeros.

1: El estado del rubro en dicho sector es considerado "bueno" o bien satisface correctamente las demandas del usuario.



Cualquier valor situado entre los puntos de referencia señalados como resultado de los cálculos debe justipreciarse particularmente.

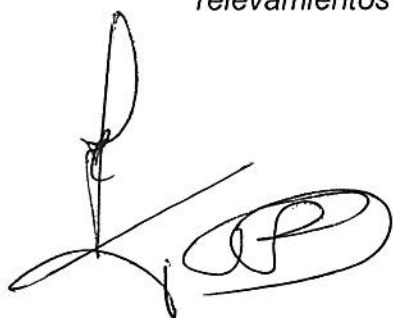
Finalmente, el coeficiente general de calidad en estaciones es un promedio simple de los 26 coeficientes.

Debe tenerse presente que el resultado de un coeficiente no puede analizarse sino a la luz de su composición. Afirmar que el "SERVICIO AL ASUARIO" es "bueno" solo tiene sentido una vez que se ha comprendido qué se entiende por bueno en la presente metodología. Es por ello que resulta de vital importancia el estándar o nivel máximo de bienes y servicios exigido que se encuentran definidos en las planillas de relevamiento.


Los coeficientes de calidad reflejan el estado de la calidad de los bienes y servicios brindados en un periodo de tiempo dado, distinto de la evolución de los coeficientes que analizan el estado de la calidad de un periodo a otro. Dada la dispersión geográfica de las estaciones, se ha definido la elaboración de coeficientes trimestrales, tomando como base el primer trimestre del año 2016. De este modo, corresponde relevar cada estación en la que ofician paradas de servicios de pasajeros una vez por trimestre.

3.1.2.1. b) Calidad en Coches.

Con diferencias solo en la planilla de relevamiento (ver Planilla N° 2), la metodología para arribar a coeficientes de calidad en los coches que prestan servicios es de similares características a la ya expuesta con respecto a las estaciones. La carga y procesamiento de datos es equivalente, al igual que las calificaciones definidas. Finalmente, la matriz de coeficientes de calidad resultante (ocho coeficientes) de los relevamientos realizados y del procesamiento de datos es la siguiente:



	RUBRO/SECTOR	COEFICIENTE
1	EXTERIOR	C_1
2	ACCESIBILIDAD	C_2
3	INTERIOR	C_3
4	SERVICIO AL USUARIO	C_4
5	SERVICIO COMEDOR/BAR	C_5
6	SANITARIOS	C_6
7	SEGURIDAD	C_7
8	SERVICIO CAMAROTE	C_8



Al igual que en el caso de las estaciones, el coeficiente general de calidad en coches es un promedio simple de los ocho coeficientes.



ACTA N°:		FECHA Y HORA:															
OPERADOR:																	
SERVICIO:																	
ESTACIÓN:			A- EXTERIOR Y ACCESO					B- HALL					C- SALA DE ESPERA				
			NT	B	R	M	O	NT	B	R	M	O	NT	B	R	M	O
1. EDIFICIAS	1.1	ACCESO PEATONAL															
	1.2	AIRE ACONDICIONADO / CALEFACCION															
	1.3	ESCALERAS															
	1.4	ESTACIONAMIENTO VEHICULAR															
	1.5	ILUMINACION															
	1.6	MAMPOSTERIA															
	1.7	PINTURA															
	1.8	PISOS															
	1.9	PUENTE															
	1.10	PUERTAS															
	1.11	TECHOS/CIELORRASOS															
	1.12	TUNEL															
	1.13	VENTANAS															
2. HIGIENE	2.2	CESTOS PARA RESIDUOS															
	2.3	LIMPIEZA DE PISOS															
	2.4	LIMPIEZA PAREDES															
	2.5	LIMPIEZA VENTANAS Y CERRAMIENTOS															
	2.6	LIMPIEZA ZONA DE VIA															
	3. SERVICIO AL USUARIO	3.1	ASIENTOS														
3.2		ATENCION Y PRESENCIA DEL PERSONAL															
3.3		BOLETERIA															
3.4		CARTEL IDENTIFICACION ESTACION															
3.5		CARTEL IDENTIFICATORIO (SECTOR)															
3.6		CARTELERIA CNRT															
3.7		CUADRO DE HORARIOS Y DE ESTACIONES															
3.8		CUADRO TARIFARIO															
3.9		DESPACHO DE EQUIPAJES															
3.10		LIBRO DE QUEJAS															
3.11		PANTALLAS INFORMATIVAS															
3.12		SEÑALÉTICA															
3.13		SISTEMA DE AUDIO															
4. SEGURIDAD	4.1	BOTIQUIN															
	4.2	CAMILLA															
	4.3	LINEA DE SEGURIDAD AMARILLA															
	4.4	LINEA DE SEGURIDAD PODOTÁCTIL															
	4.5	LUGAR DE DETENCION Y ACCESO															
	4.6	PERSONAL DE SEGURIDAD															
	4.7	PLANO DE EVACUACION															
	4.8	SEÑALÉTICA															
5. ACCESIBILIDAD	5.1	APOYOS ISQUIATICOS															
	5.2	ASCENSOR															
	5.3	DISPONIBILIDAD SILLA DE RUEDA															
	5.4	ESPACIOS RESERVADO EN ESTACIONAMIENTO															
	5.5	GUIAS PODOTÁCTILES															
	5.6	RAMPAS DISCAPACITADOS															
6. SANITARIOS	6.1	ARTEFACTOS SANITARIOS p/DISCAPACITADOS															
	6.2	ESPEJOS															
	6.3	INODOROS															
	6.4	JABON															
	6.5	LAVAMANOS															
	6.6	MINGITORIOS															
	6.7	PAPEL HIGIENICO															
	6.8	PUERTAS INTERIORES															
	6.9	SECA MANOS															
	6.10	SERVICIO AGUA															
	6.11	VENTILACION															

ACTA N°:		FECHA Y HORA:																		
OPERADOR:																				
SERVICIO:																				
ESTACIÓN:		D- ANDENES ()					E- BAÑO CABALLEROS					F- BAÑO DAMAS								
		N/T	B	R	M	O	N/T	B	R	M	O	N/T	B	R	M	O				
1. EDILICIAS	1.1	ACCESO PEATONAL																		
	1.2	AIRE ACONDICIONADO / CALEFACCION																		
	1.3	ESCALERAS																		
	1.4	ESTACIONAMIENTO VEHICULAR																		
	1.5	ILUMINACION																		
	1.6	MAMPOSTERIA																		
	1.7	PINTURA																		
	1.8	PISOS																		
	1.9	PUENTE																		
	1.10	PUERTAS																		
	1.11	TECHOS/CIELORRASOS																		
	1.12	TUNEL																		
	1.13	VENTANAS																		
2. HIGIENE	2.1	CESTOS PARA RESIDUOS																		
	2.2	LIMPIEZA DE PISOS																		
	2.3	LIMPIEZA PAREDES																		
	2.4	LIMPIEZA VENTANAS Y CERRAMIENTOS																		
	2.5	LIMPIEZA ZONA DE VIA																		
3. SERVICIO AL USUARIO	3.1	ASIENTOS																		
	3.2	ATENCION Y PRESENCIA DEL PERSONAL																		
	3.3	BOLETERIA																		
	3.4	CARTEL IDENTIFICACION ESTACION																		
	3.5	CARTEL IDENTIFICATORIO (SECTOR)																		
	3.6	CARTELERIA CNRT																		
	3.7	CUADRO DE HORARIOS Y DE ESTACIONES																		
	3.8	CUADRO TARIFARIO																		
	3.9	DESPACHO DE EQUIPAJES																		
	3.10	LIBRO DE QUEJAS																		
	3.11	PANTALLAS INFORMATIVAS																		
3.12	SEÑALETICA																			
3.13	SISTEMA DE AUDIO																			
4. SEGURIDAD	4.1	BOTIQUIN																		
	4.2	CÁMILLA																		
	4.3	LINEA DE SEGURIDAD AMARILLA																		
	4.4	LINEA DE SEGURIDAD PODOTÁCTIL																		
	4.5	LUGAR DE DETENCION Y ACCESO																		
	4.6	PERSONAL DE SEGURIDAD																		
	4.7	PLANO DE EVACUACION																		
	4.8	SEÑALETICA																		
5. ACCESIBILIDAD	5.1	APOYOS ISQUIATICOS																		
	5.2	ASCENSOR																		
	5.3	DISPONIBILIDAD SILLA DE RUEDA																		
	5.4	ESPACIOS RESERVADO EN ESTACIONAMIENTO																		
	5.5	GUIAS PODOTÁCTILES																		
	5.6	RAMPAS DISCAPACITADOS																		
6. SANITARIOS	6.1	ARTEFACTOS SANITARIOS p/DISCAPACITADOS																		
	6.2	ESPEJOS																		
	6.3	INODOROS																		
	6.4	JABON																		
	6.5	LAVAMANOS																		
	6.6	MINGITORIOS																		
	6.7	PAPEL HIGIENICO																		
	6.8	PUERTAS INTERIORES																		
	6.9	SECAMANOS																		
	6.10	SERVICIO AGUA																		
	6.11	VENTILACION																		

ACTA N°:		FECHA Y HORA:				
OPERADOR:						
SERVICIO:						
COCHE:		N/T	B	R	M	O
1- EXTERIOR	1.1	CARROCERIA				
	1.2	CARTEL IDENTIFICATORIO				
	1.3	FUELLE				
	1.4	INDICADORES SONOLUMINICOS				
	1.5	INSCRIPCION MALVINAS ARGENTINAS				
	1.6	LIMPIEZA EXTERIOR				
	1.7	LUCES EXTERNAS				
	1.8	PASAMANOS				
	1.9	PINTURA / PLOTEO				
	1.10	PROTECCION VENTANILLAS				
	1.11	PUERTAS CIERRE AUTOMATICO				
	1.12	PUERTAS MANUALES				
	1.13	VENTANILLAS				
2- ACCESIBILIDAD	2.1	AMARRE SILLA DE RUEDAS				
	2.2	APOYOS ISQUIATICOS				
	2.3	ASIENTOS PREFERENCIALES				
	2.4	SILLA DE RIUEDAS				
3- INTERIOR	3.1	AIRE ACONDICIONADO				
	3.2	APOYA PIES				
	3.3	APOYABRAZOS				
	3.4	ASIENTOS				
	3.5	CALEFACCION				
	3.6	CAMBIO DE POSICION DE ASIENTOS				
	3.7	COBERTOR APOYA CABEZA				
	3.8	CORTINAS				
	3.9	ILUMINACION INTERIOR				
	3.10	INDICADOR OCUPACION SANITARIO				
	3.11	LIMPIEZA PERSIANAS Y CORTINAS				
	3.12	LIMPIEZA PISOS				
	3.13	LIMPIEZA REVESTIMIENTOS				
	3.14	LIMPIEZA VIDRIOS				
	3.15	LUCES GUIA NOCTURNA				
	3.16	LUZ DE LECTURA				
	3.17	MESAS CENTRALES				
	3.18	MESITAS INDIVIDUALES				
	3.19	PASAMANOS				
	3.20	PERCHEROS				
	3.21	PERSIANAS				
	3.22	PISO				
	3.23	PORTA EQUIPAJE				
	3.24	PORTA PAPELES				
	3.25	REVESTIMIENTOS				
	3.26	TAPIZADOS ASIENTOS				
	3.27	TECHO				
	3.28	VENTILADOR				
4- SERVICIO AL USUARIO	4.1	CARTELERIA CNRT				
	4.2	DISPENSER				
	4.3	PERSONAL DE ASISTENCIA				
	4.4	PROVISION TENSION 220V				
	4.5	PROVISION DE ALMOHADA				
	4.6	PROVISION DE MANTA				
	4.7	PROVISION DE REFRIGERIO				
	4.8	SEÑALECTICA				
	4.9	SISTEMA DE AUDIO				
	4.10	TV				
	4.11	WIFI				

ACTA Nº:		FECHA Y HORA:				
OPERADOR:						
SERVICIO:						
COCHE:		N/T	B	R	M	O
5- SERVICIO COMEDOR/BAR	5.1	ACCESIBILIDAD DISCAPACITADOS				
	5.2	CARTELERIA TARIFARIA				
	5.3	HORARIOS DE ATENCION				
	5.4	LLAMADOR MOZO				
	5.5	MANTELERIA				
	5.6	MENUES DIFERENCIALES				
	5.7	MESAS				
	5.8	SERVICIO PERSONAL				
	5.9	SILLAS / SILLONES				
	5.10	SUFICIENCIA DEL SERVICIO				
	5.11	TAPIZADO SILLAS/SILLONES				
	5.12	VAJILLA				
6- SANITARIOS	6.1	ACCESIBILIDAD DISCAPACITADOS				
	6.2	AGUA				
	6.3	CERRADURA PUERTA				
	6.4	ESPEJOS				
	6.5	HIGIENE				
	6.6	IDENTIFICACION				
	6.7	INODORO				
	6.8	JABON				
	6.9	LAVAMANOS				
	6.10	LLAMADOR CAMARERO O ASISTENCIA				
	6.11	PAPEL HIGIENICO				
	6.12	PASAMANOS				
	6.13	PERCHEROS				
	6.14	PUERTA				
	6.15	SECAMANOS				
	6.16	VENTILACION				
7- SEGURIDAD	7.1	BOTIQUIN				
	7.2	CAMILLA				
	7.3	CARTELERIA SEGURIDAD				
	7.4	CERTIFICADO DESINFECCION				
	7.5	EXTINTORES				
	7.6	INTERCOMUNICADOR				
	7.7	PERSONAL DE SEGURIDAD				
	7.8	PLANO EVACUACION				
8- SERVICIO CAMAROTE	8.1	ACCESIBILIDAD DISCAPACITADOS				
	8.2	AGUA Y VASOS				
	8.3	ALMOHADAS				
	8.4	BARRA O MALLA ANTI CAIDA CAMA SUP.				
	8.5	CAMARERO				
	8.6	CESTO RESIDUOS				
	8.7	COLCHON				
	8.8	ESCALERA				
	8.9	ESPEJO				
	8.10	LAVAMANOS				
	8.11	KIT SANITARIO				
	8.12	LLAMADOR CAMARERO				
	8.13	MALLA PORTA PAPELES				
	8.14	MANTA/FRAZADA				
	8.15	PERCHERO O PLACARD				
	8.16	SABANAS				

3.1.2.2) Prestación del Servicio.

Se refiere a las características del servicio de transporte propiamente dicho (traslado de pasajeros en espacio-tiempo determinado) y a la tarifa cobrada al usuario de dicho servicio. En este subgrupo de indicadores de segundo orden se encuentran:

- a) Velocidad comercial.
- b) Frecuencia.
- c) Cancelaciones.
- d) Retrasos.
- e) Tarifas.

Para la elaboración de los indicadores referidos a la prestación del servicio, los operadores ferroviarios deberán aportar mensualmente un listado que contenga información sobre los servicios ferroviarios de pasajeros del mes próximo anterior. Dicho listado deberá contener, al menos:

- Identificación del Servicio (Origen y Destino del mismo).
- N° de tren.
- Fecha programada de partida.
- Fecha programada de arribo.
- Hora programada de partida.
- Hora programada de arribo.
- Tipo de Tren (programado/ especial/ operativo).
- Fecha efectiva de partida.
- Fecha efectiva de arribo.
- Hora efectiva de partida.
- Hora efectiva de arribo.
- Estado (a tiempo/cancelado/ suspendido).
- Cantidad de Pasajeros transportados.
- Observaciones (razones de la cancelación/suspensión/retraso de cada tren).

