



Ministerio de Transporte
Presidencia de la Nación

SERVICIO, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ANEXO XI



INDICE

1. SERVICIO, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	3
1.1. PRINCIPIOS	3
1.2. ATENCIÓN AL USUARIO.....	3
1.3. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS.....	4
1.4. INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL SERVICIO	5
1.5. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
1.6. INFORMACIÓN DE OBRAS DE MEJORAS	6
2. INSTALACIONES DE SERVICIO EN ESTACIONES E INFORMACIÓN AL USUARIO.	7
2.1. BOLETERÍAS Y MÓDULOS DE ACCESO	7
2.2. SEÑALÉTICA DE ORIENTACIÓN EN ESTACIONES Y MOBILIARIO	7
2.3. GRÁFICAS DE INFORMACIÓN EN TRENES Y ESTACIONES.....	8
2.3.1 <i>Trenes</i>	8
2.3.2 <i>Estaciones</i>	8
2.4. PANTALLAS DIGITALES EN ESTACIONES	9
2.5. OTROS SOPORTES DE COMUNICACIÓN	9
<i>Megafonía en estaciones</i>	9
<i>Cartelería digital / audios a bordo de coches</i>	9
3. MEDIOS DE ACCESO, PAGO Y FORMATO GTRF DE LA INFORMACIÓN	11
3.1. SISTEMA DE RECARGA EN BOLETERÍAS (POS)	11
3.2. TERMINALES DE AUTOSERVICIO (TAS)	11
3.3. MOLINETES Y COMPUERTAS	11
3.4. GTFS	11



1. SERVICIO, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

1.1. Principios

La información acerca del funcionamiento del servicio y la atención al pasajero forman parte de las condiciones elementales y primordiales para la prestación del servicio.

La comunicación, en todos sus canales institucionales, debe transmitir el compromiso del Concesionario en la búsqueda de un servicio de calidad, seguro y confortable, que resulte en una experiencia de viaje positiva y basada en la mejora continua.

La provisión de información precisa y fiable en cada uno de los momentos del viaje (planificación, desplazamiento en la red de transportes, circulación en estaciones, a bordo del servicio) contribuye a mejorar la experiencia de viaje. La responsabilidad en la comunicación, la diligencia y la atención de reclamos y sugerencias deben ser gestionadas como ítems prioritarios dentro de las funciones del Concesionario.

El Concesionario deberá gestionar dos dimensiones que son componentes del servicio:

- Atención al usuario
- Información del estado del servicio

La Atención al usuario contempla la gestión eficiente de los reclamos, pedidos, sugerencias y solicitudes relativas a la prestación del servicio a través de distintas herramientas que aseguren brindar un servicio de calidad.

El Concesionario estará obligado a brindar información del estado del servicio que permita a los usuarios tomar decisiones acerca del viaje, en las distintas etapas que conforman la experiencia de viaje como ser información de servicio de trenes programados y en tiempo real, alertas por contingencias, información de exhibición reglamentaria, señalética de orientación, normas de seguridad y convivencia, entre otras, a través de múltiples canales que aseguren la correcta disponibilidad de esta información.

1.2 Atención al usuario

En lo referente a la formación del personal de contacto, el Concesionario y la Autoridad de Aplicación podrán consensuar todo contenido que se imparta en las capacitaciones internas con el objetivo de brindar al público usuario una mejor calidad de atención. El Concesionario deberá proponer un Plan Anual de Capacitación de su personal y presentar para su aprobación de la Autoridad de Aplicación un Manual de Buenas Prácticas en la Atención al Público que impartirá a todo su personal generando los medios necesarios para verificar su aplicación y buen uso. El Plan deberá ser impartido a todo personal que tenga contacto con el público, ya sea en estaciones o de tráfico.

La Atención al usuario deberá planificarse con un enfoque basado en la omnicanalidad que garantice brindar la misma calidad y tratamiento de las gestiones iniciadas con el usuario con independencia del canal de contacto elegido.

Para instrumentar esta planificación deberá el Concesionario generar las siguientes acciones:

- Elaborar un Manual de procedimiento de atención al usuario tomando como base el actualmente utilizado por la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado anexo a este documento.
- Implementar un Software de CRM que permita centralizar y gestionar en una única base de datos todas las interacciones entre el Concesionario y el usuario, en lo que hace a reclamos, pedidos o sugerencias. En el mismo se deberá recopilar los datos recabados en los diferentes canales de comunicación, registrar las interacciones internas para confección de respuestas, las contestaciones a los usuarios y emitir un número de gestión que permita la trazabilidad.



- Activar Canales de Atención que garanticen la recepción de reclamos, pedidos o sugerencias en cualquier momento del viaje, o en el momento que considere más oportuno. Son canales de atención mínimos que el Concesionario deberá activar:
 - Oficina del Centro de Atención al Pasajero: la oficina del Centro de Atención al Pasajero será una ventanilla de contacto presencial que deberá funcionar como mínimo en las estaciones cabeceras durante el horario de prestación del servicio ferroviario.
 - Contact Center: el Contact Center será una oficina de contacto no presencial que deberá gestionar contactos recibidos a través de la línea gratuita telefónica 0 800 222 8736 (TREN), la casilla de correo institucional definida por el Concesionario, y cualquier otro sistema de conversación (*chat on line*).
 - Aplicación para Dispositivos Móviles: el Concesionario deberá implementar una aplicación para dispositivos móviles destinada a los usuarios, en la que, junto a las funcionalidades de información del estado del servicio descritas más adelante, deberá brindar la posibilidad de consultar la programación de los servicios y también poder realizar pedidos, consultas, quejas y reclamos.
 - Web institucional: el Concesionario deberá implementar una página web en la que deberá brindar la posibilidad de realizar pedidos, consultas, quejas y reclamos, informarse sobre el servicio, preguntas frecuentes, horarios y demás información que sea de utilidad al pasajero.

El personal de contacto de las estaciones y los centros de atención al pasajero (CAP) deberá ser capacitado para brindar toda la información que el usuario necesite durante todas las etapas del viaje. El personal deberá estar permanentemente informado sobre la operación, el estado de servicio, los destinos habilitados y combinaciones, las tarifas vigentes y especiales, y los medios de pago y acceso, entre otros aspectos que hacen a la atención al usuario en cada momento del viaje.

1.3 Atención y Gestión de Reclamos

El Concesionario deberá atender todas las quejas y solicitudes del público usuario, suministrando toda la información necesaria respecto de la utilización del Servicio.

El Concesionario deberá ocuparse de establecer la pertinencia de las quejas documentadas y la responsabilidad que pudiese corresponderle a su personal.

El Concesionario enviará a la Autoridad de Aplicación un informe mensual sobre las quejas recibidas y las respuestas brindadas y deberá reportar a la Autoridad de Aplicación mensualmente un informe estadístico de la evolución de las quejas de los usuarios sobre sus actividades.

El Concesionario deberá enviar quincenalmente a la Autoridad de Aplicación, y en todo momento facilitar en forma inmediata a su solicitud, el listado de llamadas entrantes, salientes, abandonadas y desbordadas como así también suministrar el registro de llamadas que no tengan acciones específicas.

Ante cualquier reclamo o solicitud de parte de un usuario, el Concesionario deberá informar que el mismo puede canalizarse a través del sitio web, de la aplicación para dispositivos móviles, o llamando al centro de atención telefónica.

En caso de que el usuario prefiera asentar su reclamo o solicitud por escrito, el personal de estación pondrá a su disposición un libro de quejas, ofreciéndole lugar y medios para hacerlo.

Los libros de quejas estarán disponibles en todas las boleterías de la red y en los Centros de Atención al Pasajero. Los originales para la impresión de éstos serán entregados oportunamente por la Autoridad de Aplicación u Organismo de Control al Concesionario.

El libro de quejas estará foliado, y cada folio será por triplicado, debiendo el personal asegurarse que se provean los medios para que la queja quede realizada por triplicado. Asentada la queja, si ésta hubiera sido realizada en el Centro de Atención al Pasajero, el Concesionario procederá de inmediato a cargar el reclamo en el CRM y procederá en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas a su tratamiento, informando a la Autoridad de Aplicación de las medidas adoptadas o necesarias para la correcta resolución.



Asimismo, si la queja fuera registrada en una de las boleterías, el Concesionario procederá en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas a cargar el reclamo en el CRM y procederá en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas a su tratamiento, informando a la Autoridad de Aplicación de las medidas adoptadas o necesarias para la correcta resolución. Todas las medidas adoptadas deberán registrarse por un medio fehaciente (informes fotográficos o audiovisuales) y ser enviadas a la Autoridad de Aplicación.

La Autoridad de Aplicación en cualquier momento podrá, a su solo criterio, modificar las categorías de reclamo así como el sistema y los circuitos para el tratamiento y resolución de los mismos.

1.4. Información del estado del servicio

El Concesionario deberá mantener informado a la Autoridad de Aplicación, al público usuario y a la comunidad, en forma constante, oportuna y eficiente, sobre los distintos estados del servicio, sea éste normal o con prestación alterada por eventualidades y/o por ejecución de obras de mejoras.

El Concesionario deberá utilizar coordinadamente todos los canales de comunicación disponible con el fin de otorgarle poder de decisión al usuario sobre su viaje. Deberá cumplir los lineamientos generales de comunicación adoptados por la Operadora Ferroviaria Sociedad de Estado, teniendo en cuenta que la línea Concesionada forman parte de un mismo sistema de transporte ferroviario metropolitano, cuyo objetivo es unificar criterios de comunicación y atención al pasajero.

Para instrumentar esta planificación deberá el Concesionario instrumentar como mínimo las siguientes acciones:

- **Mesa de Usuario:** en su organización, el Concesionario deberá contar con un área destinada a la información de servicio que impacta en el usuario, ubicada en el Puesto de Control Trenes de la Línea, que será la encargada de comunicar en forma inmediata a los Responsables de los canales de comunicación al usuario las novedades ocurridas en la operación de la Línea que pudieran afectar la normal prestación del servicio al usuario. El rol de la Mesa de Usuario es alimentar a los distintos canales de comunicación acerca de las afectaciones de servicio que pudieran ocurrir espontáneamente y mantenerlos informados de la evolución de la contingencia, hasta el retorno a la prestación en condiciones normales.
- **Sistema de Alertas:** para cumplimentar esta responsabilidad, deberá contar con un sistema de alertas que le permita registrar las alertas de servicio y difundirlas entre los distintos medios y/o sectores responsables de brindar información del estado del servicio al usuario. Se establecerá dentro del sistema de alertas que gestiona la mesa de usuario, la posibilidad de emitir alertas por línea, ramal o grupo de estaciones.
- **Matriz Contingencia – Canal – Mensaje:** la Mesa de usuario y los distintos canales responsables de brindar información de servicio a los usuarios, se regirán según el procedimiento de Comunicación al Usuario que deberá estar alineado al de la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado. Se adjunta a modo de ejemplo el vigente en la actualidad. Además, el Concesionario establecerá para cada tipo de contingencia y para cada tipo de afectación que esta contingencia pudiera generar, un mensaje predeterminado para utilización por parte de cada uno de los canales responsables de brindar información del estado del servicio a los usuarios en los distintos momentos de la afectación del servicio. Esta Matriz de Contingencia – Canal – Mensaje deberá estar alineada a la de la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado. Se adjunta a modo de ejemplo la vigente en la actualidad.
- **Canales Responsables de brindar información del Estado del Servicio:** el Concesionario deberá implementar como mínimo los canales de comunicación responsables de brindar información del estado del servicio que se describirán seguidamente, aunque otros canales de comunicación podrán implementarse en el futuro, siempre sujetos a la aprobación de Autoridad de Aplicación u organismo que esta designe.
 - **Aplicación para dispositivos móviles:** dentro de la aplicación para usuario el Concesionario deberá contemplar brindar información de las alertas de servicio que emane la Mesa de Usuario.



- Pantallas: tanto en las pantallas de cabeceras como de estaciones intermedias, se establecerá un banner horizontal que despliegue la información de las alertas de servicio.
- Voceos: el concesionario deberá implementar al menos un sistema de voceo centralizado para emitir en audios las alertas de servicio que emane la Mesa de Usuario en estaciones.
- Web: la página web institucional deberá contener en un sector visible, un acceso a las alertas de servicio vigentes.
- Contact Center (0 800): el Centro de Contacto deberá estar brindando información del estado del servicio a los usuarios que se contacten usando la información brindada por la Mesa de Usuario.
- Personal de Andén: el personal en contacto con el pasajero, deberá estar informado de las alertas de servicio emanadas por la Mesa de Usuario y capacitado para brindar la información toda vez que sea requerido por el Usuario.
- Centro de Atención al Pasajero: las oficinas del Centro de Atención al Pasajero serán un canal crítico y fundamental en la responsabilidad de brindar información del estado del servicio para lo cual deberá estar capacitado y atento a las novedades de servicio que emane la Mesa de Usuario.

1.5. Comunicación institucional

La comunicación institucional estará a cargo del Concesionario, siguiendo los lineamientos impartidos por la Autoridad de Aplicación, que son idénticos a los adoptados por otros operadores del servicio de trenes, constituyéndose así, en términos de comunicación, un único sistema de transporte ferroviario del Área Metropolitana de Buenos Aires.

El Concesionario tendrá bajo su responsabilidad la emisión de información al usuario en los múltiples canales de comunicación disponibles sobre el estado del servicio, debiendo los contenidos, la disposición y las formas estar aprobados previamente por la Autoridad de Aplicación.

1.6. Información de obras de mejoras.

La comunicación de obras de mejoras deberá ser planificada, propuesta y consensuada entre la Autoridad de Aplicación y el Concesionario con una antelación mínima de veinte (20) días corridos. La implementación de la comunicación a los usuarios y a la comunidad se hará de forma oportuna y consensuada entre las partes.

2. Instalaciones de servicio en estaciones e información al usuario.

El Concesionario deberá ofrecer toda aquella comunicación que sea necesaria para mantener correctamente informado y orientado al pasajero en cada situación o momento de viaje.

La imagen institucional de determinados sectores de la estación de uso y tránsito obligado, como boleterías y módulos de acceso, deberá respetar criterios de arquitectura determinados con el objetivo de constituir una identidad común del sistema de transporte ferroviario metropolitano; y también de todos aquellos soportes de comunicación cuya forma y contenido deberán respetar una unidad.

El Concesionario deberá presentar para su aprobación un plan de instalación de elementos de señalética y mobiliario (carteleras, cestos, bancos, apoyos isquiáticos) y un plan de mantenimiento de los distintos soportes de servicios e información que se presentan en este punto.

2.1. Boleterías y Módulos de Acceso

El Concesionario deberá mantener las boleterías de acuerdo al Manual de Arquitectura de Estaciones que se acompaña en la documentación adjunta.

Los frentes de boletería deben transmitir una imagen institucional única y definida, capaz de ser reconocida por los pasajeros como un punto de acceso al servicio de trenes, al mismo tiempo que deben ofrecer toda la información de servicio requerida de forma reglamentaria (CNRT).

Las boleterías deberán estar ordenadas, limpias y prolijas para un correcto desempeño de las tareas del personal de contacto del Concesionario y una percepción de orden por parte del público usuario. No deberá haber cartelería informal a la vista de los pasajeros. Tampoco deberá colocarse información de modo precario en los frentes de las boleterías.

Para informar cierres de ventanillas, cierres de boleterías, fallas en los sistemas de carga y pago, suspensiones momentáneas del sistema de carga y pago por cambio de turno, fallas en los molinetes de acceso y eventualidades del Servicio, el personal de contacto del Concesionario deberá hacer uso exclusivo de la cartelería detallada en la Guía de Cartelería para Información de Servicio.

Los Módulos de Acceso deberán ofrecer el nombre de estación en pórtico de entrada, y una vez en su interior, el destino de los trenes al ingreso, el cronograma de horarios de servicio y la información en tiempo real del estado del servicio.

2.2. Señalética de orientación en estaciones y mobiliario

El sistema de señalética de orientación a usuarios es la familia de señales que brindan información en estaciones y a lo largo de la red sobre su ubicación, la forma de alcanzar su destino en todas las etapas del viaje y las normativas básicas de convivencia y seguridad.

La señalética deberá facilitar y garantizar el reconocimiento de espacios de usos comunes, frecuentes y obligados, como accesos, rampas, boleterías, baños, andenes y otras dependencias de uso público.

La tipología de elementos, el emplazamiento de los textos, el tipo de letra y los colores del sistema de señalética deberán ser respetados de acuerdo al Manual de Señalética y Mobiliario Urbano de Estaciones, para facilitar en los pasajeros la identificación de las señales y el contenido presente en ellas, independientemente de la línea ferroviaria en la que se encuentre viajando.

La lista de elementos especificados en el Manual de Señalética y Mobiliario Urbano de Estaciones es la siguiente:

Señalética



- STA. Tótem de identificación de estación en vía pública
- SETE. Identificación exterior de la estación
- SAM. Señal de acceso en línea de molinetes
- SETER. Señal de orientación colgante
- IBE. Identificación de boletería
- SCE. Señal de orientación
- SPB. Identificación de baños
- SMR. Señal bandera de refugio
- SCR. Señal de información en refugio

Mobiliario

- PGC. Cartelera de información de servicio
- CLPA. Cartelera de mapas Ciudad Legible para Movilidad e Hitos Urbanos
- CLMR. Cartelera mapa Ciudad Legible para Red de Transporte
- AST. Asientos de hormigón
- PM. Portamonitor de información de servicio
- PAPD. Papelero doble basura + reciclado
- SCAL /SCALD. Señal de comunicación con apoyo lumbar
- TD. Tótem digital de información

El Concesionario deberá mantener cada pieza de acuerdo a lo indicado en el Manual de Señalética y Mobiliario Urbano de Estaciones.

2.3. Gráficas de información en trenes y estaciones

2.3.1 Trenes

La señalética interna de los trenes estará definida de acuerdo al material rodante ofrecido para el servicio, pero en todos los casos, las indicaciones interiores deben respetar los modelos de información establecidos en el Manual de Aplicación de Imagen y Señalética de Coches.

Dentro de la señalética interna de coches se encontrarán todas las indicaciones de seguridad operacional; recomendaciones y normas de viaje; las reglamentarias por la CNRT; y toda aquella información institucional que debe ser transmitida a los pasajeros.

Los esquemas exteriores de pintura y la señalética exterior de los coches forman parte de la imagen institucional de la red de transporte del sistema ferroviario de AMBA, por lo que deberá aplicarse el Manual de Aplicación de Imagen y Señalética de Coches.

En la carrocería exterior de los coches deberán identificarse los ingresos a los espacios para personas con sillas de ruedas, los furgones para viajar con bicicletas (en caso de existir), el número de coche y el logo institucional de Trenes Argentinos.

A modo de referencia, se anexa a este documento el Manual de Aplicación de imagen y Señalética en coches CSR de la Línea Roca.

2.3.2 Estaciones

La información en estaciones deberá contemplar lo necesario para que el pasajero pueda conocer las condiciones de viaje, el destino, el costo y cualquier otra recomendación o norma de seguridad a ser cumplida. Tendrá que exhibirse de manera clara y sencilla, previa aprobación de la Autoridad de aplicación y siempre de acuerdo a la Guía de Cartelería para Información de Servicio, que se acompaña como documentación adjunta.

De acuerdo a la normativa de la CNRT, en las estaciones deberá exhibirse en forma clara y fácilmente accesible, la siguiente información (entre comunicaciones variables y fijas que corresponden a la señalética instalada en la estación):

- Cuadro tarifario vigente



- Mural de horarios de servicio vigente
- Cartel de existencia de Libro de Quejas
- Salidas, calles, lugares de interés, etc.
- Planos de evacuación
- Plano de circulación en la estación
- Nombre estación
- Planos de la red
- Sentido de circulación del tren
- Estación destino
- N° de plataformas / andenes
- Identificación de la línea 0800 / CNRT
- Indicación de carga SUBE
- Resolución CNRT (I) 629/12 (Prohibición Venta/Consumo Alcohol)
- Sistema táctil

En cada instalación destinada al uso del público que presente fallas técnicas que impidan su correcto funcionamiento, el Concesionario deberá colocar y mantener en correcto estado un cartel que indique que el dispositivo en cuestión se encuentra momentáneamente fuera de servicio o en reparación.

2.4. Pantallas digitales en estaciones

El Concesionario deberá mantener en correcto estado operativo pantallas digitales (o la que en el futuro cumplan con la misma función), que brinde información instantánea del estado del servicio de toda la red.

En los halles de la estación cabecera deberá contar con una pantalla central que brinde la siguiente información: hora actual, servicios salientes; destino; hora salida (programada); andén de salida; paradas; tipo de servicio; estado actualizado.

En estaciones intermedias deberán contar con pantallas que anuncien la llegada de los próximos tres (3) trenes; el tiempo estimado de arribo del próximo servicio.

El funcionamiento óptimo de este sistema de información anticipada implica la correcta predicción, transmisión y visualización de la información sobre los próximos trenes a arribar y toda aquella anomalía en el servicio que pudiera ser comunicada con antelación.

En la documentación adjunta, se acompaña el Sistema de Cartelería Digital utilizado por la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado, donde se establecen los criterios de diseño gráfico de las distintas posibilidades de información en pantalla que serán de aplicación para la presente licitación, siempre con el objetivo de unificar y establecer criterios de comunicación comunes, independientemente de la línea en que se encuentre el usuario, de manera de facilitar la lectura y la comprensión de la información exhibida.

2.5. Otros soportes de comunicación

Megafonía en estaciones

El Concesionario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de audio en estaciones y coches, instalados o a instalarse, y estar atento a las fallas que puedan producirse para la corrección de las mismas.

Ante una eventualidad en el servicio, deberán emitirse mensajes de acuerdo a lo que establezca el Manual de Información al Usuario y de Comunicación en casos de contingencias. Finalizada la misma, se emitirán mensajes de normalización de acuerdo al tipo de contingencia ocurrida. También deberá emitirse información respecto a cambios de horarios en el servicio debido a obras o acontecimientos especiales.

Los mensajes deben ser claramente audibles en todos los espacios, sin distorsiones ni interferencias.

Cartelería digital / audios a bordo de coches



El Concesionario deberá grabar, programar y difundir mensajes de audio y/o de leyenda variable durante el trayecto que contemplen las informaciones listadas a continuación:

- Aviso de próxima estación.
- Aviso en la estación.
- Aviso de conexión y cercanía con otros medios de transporte.
- Lado de apertura de puertas.
- Emergencias, eventualidades y convivencia.

La estructura de los mensajes de audio pregrabado y leyenda variable constan en la documentación adjunta al presente Anexo.

El Concesionario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de información del trayecto instalados, o a instalarse, en las formaciones y estar atento a las fallas que puedan producirse para la corrección de las mismas.

Los mensajes deberán ser claramente audibles y legibles en todos los espacios del coche, sin distorsiones ni interferencias.



3. Medios de acceso, pago y formato GTRF de la información

El Concesionario deberá mantener abiertos durante los horarios de servicio todos los accesos habilitados a la red sin distinción alguna por día hábil, fin de semana y feriados.

El Concesionario cerrará los accesos a petición de la autoridad policial y en casos de fuerza mayor, debiendo informar de inmediato a la Autoridad de Aplicación de tal situación. Frente a la circunstancia de cierres eventuales por obras de mejoras u otras razones, el Concesionario deberá solicitar previa aprobación de la Autoridad de Aplicación.

En todos los casos el Concesionario deberá comunicar a los usuarios las opciones disponibles para entrar a la estación.

3.1. Sistema de Recarga en Boleterías (POS)

El Concesionario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar que todos los sistemas de recarga instalados en las boleterías de la red funcionen correctamente durante las horas de prestación del Servicio.

3.2. Terminales de Autoservicio (TAS)

El Concesionario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar que todas las terminales de autoservicio (TAS) para recarga automática instaladas o a instalarse funcionen correctamente durante las horas de prestación del Servicio.

3.3. Molinetes y Compuertas

El Concesionario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar que todos los molinetes y compuertas, y sus lectograbadores de cobro y validación instalados, o a instalarse funcionen correctamente. En el caso de que la administración de los lectograbadores corresponda a un tercero, el Concesionario deberá gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos por parte del tercero administrador.

3.4. GTFS

El Concesionario deberá instrumentar y poner a disposición la información del cronograma de servicios y su ejecución en tiempo real, además de las alertas de servicio que emane la Mesa de Usuario en formato GTFS (General Transit Feed Specification) para uso público.



Ministerio de Transporte
Presidencia de la Nación

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

ANEXO XI

SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

**Gerencia General de Desarrollo Comercial.
Gerencia de Marca y Programa de Pasajero.
Subgerencia de Servicio al Cliente.
Marzo 2019.**

SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Finalidad:

A través de este Manual de Procedimientos Operativos se describe la actividad que los agentes que prestan servicios en los distintos canales de contacto con el pasajero de Trenes Argentinos Operaciones, deben cumplimentar para el manejo del servicio de atención al usuario.

El servicio de atención al usuario en Trenes Argentinos Operaciones, es responsabilidad de la Gerencia General de Desarrollo Comercial, a través de la Gerencia de Marca y Programa al Pasajero (Subgerencia de Servicio al Cliente).

Destinatarios:

- Personal de los Centros de Atención al Pasajero de servicios del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) y de Larga Distancia de Trenes Argentinos Operaciones.
- Operadores de la Central de Atención Telefónica de Trenes Argentinos Operaciones que tiene a su cargo el servicio de atención telefónica (0800-222-TREN, el chat a través de la página web y la casilla de mail contacto@trenesargentinos.gob.ar.

Estructura metodológica:

La formulación del presente se efectúa a partir de los criterios de clasificación y tipificación de los contactos en base al sistema de registración de la gestión con los clientes (CRM) que dispone Trenes Argentinos Operaciones y que fueron definidos para el mismo.

Se entiende por “Contacto” toda interacción con el pasajero que se ha registrado en el CRM y que queda asociado a un código de trámite (ID).

Los tipos de contactos definidos son los siguientes:

- **CONSULTAS.**
- **RECLAMOS.**
- **PEDIDOS.**
- **SUGERENCIA.**
- **FELICITACION.**

Los contactos pueden tener origen en distintos canales: Libro de Queja, Teléfono (0800-222-8736 TREN), Nota, Web, Mail, Presencial o Aplicación móvil.

Alcance.

Los procesos descritos, lo son por tipo de contacto y según los motivos del mismo y corresponden tanto a servicios ferroviarios del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) como de Larga Distancia y Regionales.

Responsabilidades.

El cumplimiento efectivo de las instrucciones y pasos previstos en cada caso, serán elementos de valoración para el proceso de control de gestión y evaluación de la calidad de la atención brindada.

Omnicanalidad.

Este Manual se inspira y es concordante con la estrategia omnicanal que la Gerencia General de Desarrollo Comercial, a través de la Gerencia de Marca y Programa de Pasajero (Subgerencia de Servicios al Cliente) viene implementando en materia de atención al cliente.

Se trata de brindar al pasajero la posibilidad de usar los distintos canales de contacto con la empresa, pero además hacerlo de manera simultánea, sin perder de vista la eficiencia operativa y los objetivos y competencias de las áreas o sectores involucrados en los procesos.

El pasajero no sólo debe ser atendido por cualquier canal (presencial, telefónico, web, mail o chat) sino que se requiere que esta atención sea igual, ocurra en el lugar que ocurra. Dicho propósito es la razón de ser de este Manual.

Esquema de Contenidos.

A- Procedimiento para la atención de consultas.

B- Procedimiento para la atención de reclamos.

C- Procedimiento para la atención de pedidos, sugerencias y felicitaciones.

D- Procedimiento específico para la atención del servicio de Chat interactivo de la página web.

E- Procedimiento específico para la atención de llamadas telefónicas por amenazas de bomba, atentados o situaciones similares.

A- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS.

Corresponde tanto a las consultas que se registren en el Servicio de la Central de Atención (ya sea a través del llamado telefónico al 0800-222-8736 TREN, por mail, por chat) como a la atención presencial al pasajero a través de los Centros de Atención al Pasajero (CAP) de las distintas Líneas ferroviarias. En igual sentido cuando se trate de una Consulta recibida a través de la página Web de la empresa.

Clasificación de los Motivos de Consultas en el CRM:

- Estado del Servicio.
- Horarios.
- Tarifas.
 - o Costo del Pasaje.
 - o Tarifa Social.
 - o Tarifa para Discapacitados/Trasplantados.
 - o Tarifa para Menores.
 - o Boleto Escolar.
 - o Boleto Estudiantil.
 - o Tarifa para Jubilados y Pensionados.
- Sube.
 - o Venta de Tarjeta Sube.
 - o Recarga de Tarjeta Sube en Boleterías.
 - o Uso de Tarjeta Sube. Sistema de check-in / check-out.
 - o Uso de RED Sube. Boleto integrado.
- Adquisición de Pasajes:
 - o Ventas.
 - o Guía para la compra vía Web de pasajes de larga distancia.
 - o Medios de Pago para la adquisición de pasajes.
 - o Disponibilidad de Pasajes para Servicios de Larga distancia.
 - o Viaje de menores de edad en servicios de Larga Distancia. Autorización para viajar.
- Reintegro/Devoluciones/Cambio de pasajes.
 - o Reintegros y devoluciones por demoras y cancelaciones del servicio.
 - o Cambios de Pasajes del Servicio de Larga Distancia.
 - o Devolución de Pasajes de Larga Distancia.
- Accesibilidad.
- Servicios a bordo:
 - o Biblioteca sobre Rieles.
 - o Coche Comedor.
 - o Comodidades, clases y coches adaptados.

- Cómo llegar.
 - o Dentro de una estación.
 - o Dentro de una línea.
 - o Conexión con otras líneas ferroviarias y/u otros medios de transporte externos/lugares.
- Atención al cliente.
 - o Consulta sobre el estado de un reclamo ya efectuado.
 - o Consultas sobre canales de contacto para denuncias referidas a violencia, maltrato o discriminación.
 - o Consulta sobre Canales para Pedidos de Acceso a la Información Pública (Ley 27.275).
 - o Aplicación Móvil.
 - o Consultas no frecuentes.
- Gestiones antes la empresa Trenes Argentinos Operaciones. (SOFSE).
 - o Búsqueda Laboral.
 - o Ser proveedor de la Empresa
 - o Material ferroviario en desuso.
 - o Solicitud de Certificación de servicios.
 - o Contactos de empleados.
 - o Solicitud de permisos para filmaciones y/o fotografías en ámbitos ferroviarios.
 - o Solicitud de viajes para grupos o contingentes de estudiantes, instituciones educativas u organizaciones de la sociedad civil.
 - o Solicitud de permisos para filmaciones y/o fotografías por cuestiones judiciales.
 - o Presentación de oficios judiciales dirigidos a la Operadora Ferroviaria S.E.
- Explotación Comercial - Contacto Comercial.
- Servicios ajenos a SOFSE.
- Varios.
 - o Servicios de encomiendas.
 - o Coche Furgón.
 - o Traslado de vehículos automotor.
 - o Traslado de mascotas.
 - o Donaciones de libros.
 - o Equipaje (peso, cantidad y dimensiones)
 - o Errores en datos de Pasajeros en boletos de Larga Distancia.
 - o Otros motivos (no incluidos en anteriores).

De acuerdo a cada uno de los motivos referidos, se describe seguidamente las instrucciones y los pasos que el operador deberá seguir para evacuar integralmente la consulta.

ESTADO DEL SERVICIO.

Consulta sobre estado del servicio.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de la línea/ramal/estación de que se trata.
- ii. Pedir información acerca de la estación de origen y destino.
- iii. Verificar en el sistema de información disponible en el CAP.
- iv. Si el **servicio está normal**:
 1. Informar que el servicio funciona con normalidad.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Normal".
- v. Si el **servicio tiene demoras y contamos con información sobre el tiempo aproximado de demora**:
 1. Informar que el servicio presenta demoras de minutos aproximadamente.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Demoras".
- vi. Si el servicio **tiene demoras y no contamos con información precisa sobre el tiempo de restablecimiento**:
 1. Informar que el servicio se encuentra operando con demoras.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Demoras".
- vii. Si el **servicio se encuentra reducido**:
 1. Informar que el servicio se encuentra reducido operando entre las estaciones ___ y__.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Cancelaciones".
- viii. Si el servicio **se encuentra suspendido por el resto del día**:
 1. Informar que el servicio no funcionará durante todo el día.
 2. Informar que se prevé el restablecimiento para el día de mañana.
 3. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Cancelaciones".
- ix. Si el servicio **se encuentra afectado por obras**:
 1. Informar afectación según lo informado por Trenes Argentinos.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Afectaciones por obras".

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de servicio/línea/ramal/estación de que se trata.
- ii. Pedir información acerca estación de origen y destino.
- iii. Verificar con la información disponible proporcionada por Movitrenes.
- iv. **Si el servicio está normal:**
 1. Informar que el servicio se encuentra funcionando con normalidad.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Normal".
- v. **Si el servicio tiene demoras y contamos con información sobre el tiempo aproximado de demora:**
 1. Informar que el servicio se encuentra operando con demoras explicando el motivo de la afectación.
 2. Informar la hora de arribo o partida que surja de acuerdo al panel de información. (Arribará/ partirá a/hacia__ aproximadamente a las __).
 3. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Demoras".
- vi. **Si el servicio tiene demora y no contamos con información precisa sobre la demora:**
 1. Informar que el servicio se encuentra operando con demoras explicando el motivo de la afectación.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Demoras".
- vii. **Si el servicio encuentra reducido:**
 1. Informar que el servicio se encuentra reducido operando entre las estaciones __ y__ explicando el motivo de la afectación.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del Servicio" Motivo 2 "Cancelaciones".
- viii. **Si el servicio se encuentra cancelado:**
 1. Informar que el servicio se encuentra cancelado explicando los motivos e indicando como proceder respecto al pasaje adquirido.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 "Estado del servicio" Motivo 2 "Cancelaciones".
- ix. **Si el servicio se encuentra afectado por obras:**
 1. Informar afectación según lo informado por Trenes Argentinos vía correo electrónico.

2. Registrar contacto como Motivo 1 “Estado del servicio” Motivo 2 “Afectaciones por obras”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de servicio/línea/ramal/estación de que se trata.
- ii. Pedir información acerca estación de origen y destino.
- iii. Verificar con la información disponible proporcionada por Movitrenes.
- iv. **Si el servicio se encuentra normal:**
 1. Informar que el servicio se encuentra funcionando con normalidad.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 “Estado del servicio” Motivo 2 “Normal”.
- v. **Si el servicio tiene demoras y contamos con información** sobre el tiempo aproximado de demora:
 1. Informar que el servicio se encuentra operando con demoras explicando el motivo de la afectación.
 2. Si conocemos la fecha de arribo o partida, informarla (Arribará/ partirá a/hacia__ aproximadamente a las __).
 3. Registrar contacto como Motivo 1 “Estado del servicio” Motivo 2 “Demoras”.
- vi. **Si el servicio tiene demoras y no contamos con información** precisa sobre la demora:
 1. Informar que el servicio se encuentra operando con demoras y desconocemos el tiempo exacto de la misma explicando el motivo de la afectación.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 “Estado del servicio” Motivo 2 “Demoras”.
- vii. **Si el servicio se encuentra reducido.**
 1. Informar que el servicio se encuentra reducido operando entre las estaciones __ y__ explicando el motivo de la afectación.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 “Estado del servicio” Motivo 2 “Cancelaciones”.
- viii. **Si el servicio se encuentra cancelado.**
 1. Informar que el servicio se encuentra cancelado explicando los motivos e indicando como proceder respecto al pasaje adquirido.
 2. Registrar contacto como Motivo 1 “Estado del servicio” Motivo 2 “Cancelaciones”.

- ix. **Si el servicio se encuentra afectado por obras.**
 - 1. Informar la afectación que se hubiere informado por la empresa.
 - 2. Registrar contacto como Motivo 1 “Estado del servicio” Motivo 2 “Afectaciones por obras”.

HORARIOS del SERVICIO FERROVIARIO.

Programación.

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Pedir información acerca estación de origen y destino.
- iii. Verificar información la información disponible en el CAP, reporte de novedades, web de Trenes Argentinos, App o en el panel de ventas.
- iv. Informar que el próximo servicio arribará al andén a las _ horas (indicar horario).
- v. Informar que el próximo tren con destino a __sale a las__ horas o que los días y horarios del servicio a __son __.
- vi. Registrar contacto como Motivo 1 “Horarios” Motivo 2 “Programación”.

TARIFAS

Costo del Pasaje.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales:

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Identificar estación de origen y destino.
- iii. Verificar información en la web de Trenes Argentinos.
- iv. Informar que para viajar desde la estación __ a la estación __ el valor del pasaje es \$__ con tarjeta SUBE y \$ __abonando en efectivo en boleterías.
- v. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Costo del Pasaje”.

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca del servicio que se trate (línea/ramal/estación).
- ii. Identificar estación de origen y destino.
- iii. Consultar clase en la que desea viajar y disponibilidad a través de la web.
 - 1. Si hay disponibilidad:

- a. Informar el valor del pasaje. (\$__ en Primera Clase, \$ __ en Pullman y \$__ en Camarote (si tuviese).
Informar del descuento del 5% si la compra del pasaje se realiza a través de la web de la empresa.
2. Si no hay disponibilidad:
 - a. Verificar otras clases e informar el valor de las disponibilidades que hubiere.
Informar también del descuento del 5% si la compra del pasaje se realiza a través de la web de la empresa.
 - iv. Si el pasajero quiere comprar en boletería informar conforme instrucciones para “Adquisición de Pasajes - Medios de pago. (Remisión).
 - v. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Costo del Pasaje”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca del servicio que se trate (línea/ramal/estación).
- ii. Identificar estación de origen y destino.
- iii. Verificar información en la web de Trenes Argentinos.
- iv. Informar que para viajar desde la estación __ a la estación __ el valor del pasaje es de \$ __
- v. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Costo del Pasaje”.

Tarifa Social.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Identificar estación de origen y destino.
- iii. Consultar acerca si es beneficiario de tarifa social:
Son beneficiarios, jubilados y pensionados, personal de trabajo doméstico, ex combatientes de Malvinas, beneficiarios de Asignación Universal por Hijo, beneficiarios de asignación por embarazo, beneficiarios de Programa Jefes de Hogar, beneficiarios del Plan PROGRESAR, Monotributo Social, Pensiones No Contributivas, beneficiarios Plan Argentina Trabaja, beneficiarios Plan Ellas Hacen.)
- iv. Informar que el valor del pasaje con atributo social es de \$ __.

- v. Ampliar sobre el procedimiento de aplicación del atributo. Proceso de registración de la Sube, a través de la página web, telefónicamente llamando al 0800-777-7823, o en los Centros de Atención SUBE o en dependencias del Estado en tu barrio.
- vi. **Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Tarifa social”.**

B - Larga distancia:

Informar que en el servicio de Larga Distancia no se aplican beneficios de tarifa social.

C- Regionales:

- i. **Pedir información acerca del servicio que se trate (línea/ramal/estación).**
- ii. Si se trata del ramal NEUQUÉN-CIPOLLETTI
 - 1. **Identificar si es beneficiario de Tarifa Social.** Remisión al punto A-iii.
 - 2. **Informar que el valor del pasaje con atributo social es de \$__**
 - 3. Ampliar sobre el procedimiento de aplicación del atributo. Proceso de registración de la Sube, a través de la página web, telefónicamente llamando al 0800-777-7823, o en los Centros de Atención SUBE o en dependencias del Estado en tu barrio.
 - 4. **Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Tarifa social”.**
- iii. Si se trata de otros ramales:
 - 1. **Informar que para viajar desde la estación __ a la estación __ el valor del pasaje es de \$ __**
 - 2. **Informar que no existe tarifa diferencial.**
- iv. **Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Tarifa social”.**

Tarifa para Discapitados y Trasplantados

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. **Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.**
- ii. Si es discapitado:
 - 1. **Informar documentación necesaria para acceder a la gratuidad.** a) el correspondiente pase libre otorgado por la Secretaría de Transporte de la Nación o el Certificado de Discapacidad (original o copia

- legalizada) y b) el Documento Nacional de Identidad.
2. Este derecho comprende igual beneficio para un acompañante en caso de que así lo determine el certificado extendido.
- iii. Si es trasplantado:
1. **Informar documentación necesaria: credencial que acredite haber sido trasplantado, o se encuentre inscripto en el Registro Nacional de Procuración y Trasplantes, o se encuentren en lista de espera para ser trasplantadas.**
 2. El beneficio de la gratuidad se extiende a un acompañante en caso de necesidad documentada.
- iv. **Registrar contacto como Motivo 1 "Tarifa" Motivo 2 "Discapacitados/trasplantados".**

B - Larga distancia:

- i. **Pedir información acerca del servicio que se trate (línea/ramal/estación).**
- ii. Si es discapacitado:
 1. **Informar condiciones: Las personas con discapacidad tienen derecho a un pasaje sin cargo presentando su DNI, certificado original y vigente de discapacidad siempre que se cuente con disponibilidad en las formaciones.**
 2. Podrán viajar con un acompañante sin cargo, si está especificado en el certificado o credencial.
 3. Podrán adquirir el pasaje únicamente en las boleterías de larga distancia.
 4. También lo podrá gestionar un tercero con la documentación requerida al titular.
 5. **El tiempo de anticipación establecido para solicitar los pasajes es de al menos 48 horas previas al viaje.**
- iii. Si es trasplantado:
 1. **Informar condiciones: Las personas trasplantadas podrán adquirir un pasaje sin cargo presentando su DNI, certificado de discapacidad o credencial del INCUCAI, originales y vigentes.**
 2. Podrán viajar con un acompañante sin cargo siempre que esté especificado en el certificado o credencial y adquirir el pasaje únicamente en las boleterías de larga distancia.
 3. **El tiempo de anticipación requerido para solicitar los pasajes es de al menos 48 horas previas al viaje.**
- iv. **Registrar contacto como Motivo 1 "Tarifa" Motivo 2 "Discapacitados/trasplantados".**

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca del servicio que se trate (línea/ramal/estación).
- ii. Si es discapacitado:
 1. Informar condiciones: Las personas con discapacidad tienen derecho a un pasaje sin cargo presentando su DNI, certificado original y vigente de discapacidad siempre que se cuente con disponibilidad en las formaciones.
 2. Podrán viajar con un acompañante sin cargo, si está especificado en el certificado o credencial, y podrán adquirir el pasaje únicamente en las boleterías de larga distancia.
 3. También lo podrá gestionar un tercero con la documentación requerida al titular.
 4. El tiempo de anticipación establecido para solicitar los pasajes es de al menos 48 horas previas al viaje.
- iii. Si es trasplantado:
 1. Informar condiciones: Las personas trasplantadas podrán adquirir un pasaje sin cargo presentando su DNI, certificado de discapacidad o credencial del INCUCAI, originales y vigentes.
 2. Podrán viajar con un acompañante sin cargo siempre que esté especificado en el certificado o credencial y adquirir el pasaje únicamente en las boleterías de larga distancia.
 3. El tiempo de anticipación requerido para solicitar los pasajes es de al menos 48 horas previas al viaje.
- iv. Registrar contacto como Motivo 1 "Tarifa" Motivo 2 "Discapacitados/trasplantados".

Tarifa para Menores.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que los niños menores de tres años podrán viajar en forma gratuita en cualquier horario y día de la semana.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 "Tarifa" Motivo 2 "Menores".

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que los menores de 3 años que no ocupan asiento no abonan pasaje. Se emitirá para ellos un boleto con costo \$0.
Los menores de 3 a 12 años abonan el 50% del boleto.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Menores”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que los menores de 3 años que no ocupan asiento no abonan pasaje, en boletería o con SUBE.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Menores”.

Tarifa - Boleto escolar.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Identificar e informar beneficiarios:
 1. Niños que estudien en escuelas públicas o privados con subvención del Estado podrán acceder al boleto escolar gratuito.
 2. El boleto tiene vigencia anual.
 3. Los beneficiarios son los niños que cursan:
 - a. Preescolar (sala de 4 y 5 años).
 - b. Escuela primaria, completa. Hasta 7°, en la Ciudad de Buenos Aires y hasta 6°, en Provincia de Bs. As,
 - c. Escuela secundaria: Incluye 1° y 2° año en la Ciudad de Buenos Aires, y 1°, 2° y 3° año en la Provincia de Bs. As.
- iii. Informar beneficios y documentación necesaria:
 1. El boleto escolar tiene vigencia mensual.
 2. La documentación para gestionar el boleto deberá presentarse en el Centro de Atención al Pasajero de cada línea, en nota que contenga:
 - a. nombre y domicilio del establecimiento educacional,
 - b. dependencia institucional del establecimiento,
 - c. apellido, nombres y domicilio del beneficiario,
 - d. tipo y N° de Documento de Identidad,

- e. horarios y turnos de asistencia a sus actividades educativas regulares, dejando constancia si cumple doble escolaridad,
- f. sello del establecimiento, firma y sello de las autoridades del mismo.

Debe presentarse también DNI original del beneficiario y una fotocopia del mismo, una foto 4x4 (para las Líneas Belgrano Sur, Sarmiento, San Martín y Mitre).

En la Línea Roca, el trámite se hace integralmente en las Boleterías y no requiere foto.

- iv. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Boleto escolar”.

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que en el servicio de Larga Distancia no se aplica esta modalidad por cuanto la ley no lo incluye para el servicio ferroviario
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Boleto escolar”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que en el servicio de Larga Distancia no se aplica esta modalidad por cuanto la ley no lo incluye para el servicio ferroviario.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Boleto escolar”.

Tarifa - Boleto estudiantil.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Identificar si es beneficiario:
 - 1. Estudiantes de establecimientos educacionales públicos y privados con subvención del Estado.
Escuelas secundarias: 3°, 4° y 5° año en la Ciudad de Buenos Aires y 4°, 5° y 6° año en la Provincia de

Bs. As y establecimientos terciarios no universitarios.

iii. Informar beneficios y documentación necesaria:

1. La tarifa diferencial, autoriza VEINTICUATRO (24) viajes, de ida y vuelta, para el traslado mensual de cada beneficiario, con excepción de los que acrediten doble escolaridad o actividades complementarias, en cuyo caso podrán adquirir dos (2) boletos (48 viajes de ida y vuelta).
2. El boleto estudiantil tiene vigencia mensual.
3. El boleto estudiantil será expedido en todas las estaciones en el período comprendido entre el día UNO (1) y SEIS (6) de cada mes o, en caso de ser este último domingo feriado, hasta el primer día hábil siguiente.
4. La documentación para gestionar el boleto estudiantil deberá presentarse en el Centro de Atención al Pasajero de cada línea, mediante nota que contenga:
 - a. nombre y domicilio del establecimiento educacional,
 - b. dependencia institucional del establecimiento,
 - c. apellido, nombres y domicilio del beneficiario,
 - d. tipo y N° de Documento de Identidad,
 - e. horarios y turnos de asistencia a sus actividades educativas regulares, dejando constancia si cumple doble escolaridad,
 - f. sello del establecimiento, firma y sello de las autoridades del mismo.

Debe presentarse también DNI original del beneficiario y una fotocopia del mismo, una foto 4x4 (para las Líneas Belgrano Sur, Sarmiento, San Martín y Mitre).

En la Línea Roca, el trámite se hace íntegramente en las Boleterías y no requiere foto.

iv. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Boleto estudiantil”.

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que en el servicio de Larga Distancia no se aplica esta modalidad por cuanto la ley no lo incluye para el servicio ferroviario.

- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Boleto estudiantil”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Si el usuario mencionó los servicios VILLA MARÍA- CÓRDOBA- TREN DE LAS SIERRAS:
 - 1. **Informar beneficio y condiciones:** Los estudiantes terciarios y universitarios tienen un 20% de descuento presentando el certificado de alumno regular o la libreta de estudios superiores junto a su DNI.
 - 2. La documentación para gestionar el boleto estudiantil deberá presentarse en la boletería al momento de la compra del pasaje.
- iii. Si el usuario menciona el servicio de CHACO:
 - 1. **Informar beneficio y condiciones:** Los estudiantes terciarios y universitarios tienen un 25% de descuento presentando el certificado de alumno regular o la libreta de estudios superiores junto a su DNI.
 - 2. La documentación para gestionar el boleto estudiantil deberá presentarse en la boletería al momento de la compra del pasaje.
- iv. Si se trata de otro servicio regional informar que no se aplican beneficios para el servicio.
- v. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Boleto estudiantil”.

Tarifa para Jubilados y Pensionados.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Identificar si es beneficiario y condiciones de aplicación:
 - 1. Los jubilados y pensionados que cobren el haber mínimo podrán viajar gratis de lunes a viernes de 9 a 17 hs. y de 21 a 4 hs. y los sábados, domingos y feriados durante todo el día.
 - 2. Deberán exhibir al personal de fiscalización su último recibo de haberes acompañado del DNI.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Tarifa” Motivo 2 “Jubilados”.

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Identificar si es beneficiario y condiciones de aplicación:
 1. Los jubilados y pensionados podrán obtener un descuento del 40% en todos los servicios y en todas las categorías disponibles presentando DNI original y credencial de jubilación y/o último recibo de haberes.
 2. El descuento se aplica únicamente en boleterías.
 3. La compra por web no aplica descuento y en boletería no se puede devolver esa diferencia.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 "Tarifa" Motivo 2 "Jubilados".

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. De acuerdo a lo indicado informar beneficio y condiciones de aplicación:
 1. VILLA MARIA-CÓRDOBA: Los jubilados tienen un 20% de desc. Deben presentar el recibo de cobro de haberes o el carnet de jubilación al momento de la compra del pasaje.
 2. TREN DE LAS SIERRAS: Los jubilados tienen un 18,5% de desc. Debe presentar el carnet de jubilación al momento de la compra del pasaje.
 3. SAENZ PEÑA-CHOROTIS: Los jubilados tienen un 20% de desc. Deben presentar el recibo de cobro de haberes o el carnet de jubilación al momento de la compra del pasaje.
 4. GUEMES- SALTA: Los jubilados no cuentan con tarifa especial.
 5. TREN DEL VALLE: Los jubilados tienen un 55% de desc. Se aplica con tarjeta SUBE.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 "Tarifa" Motivo 2 "Jubilados".

SUBE

Venta de Tarjeta.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.

- ii. Informar punto de venta en la estación cabecera de la línea mencionada.
- iii. Informar el costo de la venta de la tarjeta.
- iv. Registrar contacto como Motivo 1 “SUBE” Motivo 2 “Venta de tarjeta”.

B - Larga distancia:

- i. Pedir información de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que los pasajes para los servicios de larga distancia no pueden adquirirse con SUBE. Únicamente a través de nuestra web o en boleterías.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “SUBE” Motivo 2 “Venta de tarjeta”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Si mencionó el ramal NEUQUÉN- CIPOLLETTI informar que se puede adquirir en boleterías.
- iii. Si mencionó otros ramales informar que no se realiza venta de SUBE (no operan bajo esta modalidad). Se adquieren personalmente en efectivo en boleterías.
- iv. Registrar contacto como Motivo 1 “SUBE” Motivo 2 “Venta de tarjeta”.

Recarga de tarjeta SUBE en Boleterías.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que se puede realizar la recarga en todas las boleterías del sistema ferroviario sin costo adicional.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “SUBE” Motivo 2 “Recarga en boletería”.

B - Larga distancia:

- i. Larga distancia: no se realiza recarga SUBE.

C- Regionales:

- i. Pedir información de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Si mencionó el ramal NEUQUÉN- CIPOLLETTI informar que se puede recargar SUBE en boleterías.

- iii. Si menciona otros ramales informar que no se realiza recarga de SUBE (no operan bajo esta modalidad).
- iv. Registrar contacto como Motivo 1 "SUBE" Motivo 2 "Recarga en boletería".

Uso de Tarjeta SUBE – Sistema de Check in/Check out.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar modalidad de funcionamiento del sistema molinetes:
 - 1. Al ingresar a la zona de andenes deberá apoyar la tarjeta SUBE en el lector del molinete o validador.
 - 2. Al finalizar el viaje, ya en la estación de destino, deberá apoyar la tarjeta SUBE en el lector del molinete o validador antes de salir de la misma.
 - 3. En caso de no realizar esta última acción se debitará de la tarjeta SUBE el valor máximo del pasaje de la línea.
 - 4. En caso de no contar con molinetes o validadores se podrá sacar un boleto en la boletería y mostrárselo al personal de fiscalización de la empresa.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 "SUBE" Motivo 2 "Uso".

B - Larga distancia:

- i. Larga distancia: no se utiliza sistema con tarjeta SUBE.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Si mencionó el ramal NEUQUÉN-CIPOLLETTI informar sistema de funcionamiento:
 - 1. Al ingresar a la zona de andenes deberá apoyar la tarjeta SUBE en el lector del molinete o validador.
 - 2. Al finalizar el viaje, ya en la estación de destino, deberá apoyar la tarjeta SUBE en el lector del molinete o validador antes de salir de la misma.
 - 3. En caso de no contar con molinetes o validadores podrá sacar un boleto en la boletería y mostrárselo al personal de fiscalización de la empresa si éste lo solicitase.

- iii. Si mencionó otros ramales informar que no se utiliza SUBE como sistema de pago.
- iv. Registrar contacto como Motivo 1 "SUBE" Motivo 2 "Uso".

Uso de RED SUBE. Viaje Integrado en Transporte Multimodal.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata y cuáles son los otros medios de transporte que usará y en qué plazo de tiempo.
 - 1. A partir de la información brindada por el cliente, identificar si el caso en consulta, resulta alcanzado o no por los beneficios del uso de la RED SUBE como viaje integrado.
 - a. Se considera viaje integrado al que incluye el uso de la SUBE hasta un máximo de 6 veces durante un lapso de 120 minutos computados a partir del primer uso, siempre que sea sobre una misma tarjeta por persona y se trate de combinación de transporte automotor, ferroviario de superficie y/o subterráneo en el ámbito del AMBA.
 - b. Se excluye el Tren de la Costa.
 - c. El descuento será aplicable sobre el segundo uso de la SUBE, correspondiendo al 50 % de la tarifa, en el 3º, 4º, 5º y 6º será del 75%.
 - d. No hay viaje integrado cuando se use la SUBE en una misma línea del mismo modo de transporte.
 - e. Toda otra combinación de viajes que no cumpla los requisitos citados en a) está fuera de los beneficios del viaje integrado y se abona la tarifa completa.
 - 2. Registrar contacto como Motivo 1 "SUBE", Motivo 2 "Red Sube - Boleto Integrado".

B - Larga distancia:

- i. Informar que los servicios de larga distancia no están alcanzados por la modalidad "viaje integrado".
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 "SUBE" Motivo 2 "Red SUBE - Boleto Integrado".

C- Regionales:

- i. Informar que los servicios regionales no están alcanzados por la modalidad "Viaje Integrado".
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 "SUBE" Motivo 2 "Red SUBE- Boleto Integrado".

ADQUISICIÓN DE PASAJES

Venta de pasajes.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar modalidades de adquisición del pasaje:
 1. Con tarjeta SUBE.
Con tarjeta SUBE se ingresa directamente a la zona de andenes apoyando la misma en los molinetes o validadores.
En caso de no haber molinetes con lectores o validadores de tarjeta SUBE, se debe adquirir el boleto en Boletería, utilizando la tarjeta SUBE.
 2. Pago en efectivo en Boleterías de la Estación.
- iii. Si no tiene SUBE: Informar puntos de venta.
- iv. Registrar contacto como Motivo1 "Adquisición de Pasajes" Motivo 2 "Venta".

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Verificar en la sección "Comprá tu pasaje" de la página web de Trenes Argentinos Operaciones que la Venta de Boletos esté habilitada o en el Sistema de Ventas (consultar instructivo).
 1. Si está la compra abierta: indagar si es jubilado o discapacitado. En caso afirmativo, aplicar protocolo específico.
 - a. Informar Compra Web: en www.trenesargentinos.gob.ar.
 - i. El sistema de venta online permite por día la compra de hasta 20 (veinte) pasajes por usuario registrado.
 - ii. Recordar que este es el único medio para adquirir los pasajes en cuotas, dependiendo de la tarjeta y del Banco.
 - b. Si solicita comprar presencialmente:

- i. Informar ubicación de boleterías y estaciones que realizan la venta.
- 2. No está abierta la venta:
 - a. Informar que al momento no contamos con fecha de inicio de venta de pasajes del servicio a ___.
 - b. Informar que una vez que esté habilitada la venta, la información se consulta en web www.trenesargentinos.gob.ar o bien puede consultarla al 0800-222-8736 (TREN)
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Adquisición de Pasajes” Motivo 2 “Venta”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Indagar en qué estación inicia su viaje:
 - 1. Si es ramal NEUQUÉN – CIPOLLETTI
 - a. Informar pago con SUBE o Efectivo: Con SUBE se ingresa directamente a la zona de andenes apoyando la misma en los molinetes o validadores. También se adquieren en efectivo en las boleterías.
 - 2. Si es cabecera:
 - a. Informar que en los servicios regionales es solo venta presencial en boleterías en estaciones y si no hubiere boletería en la estación, la venta de pasajes está a cargo del guarda del tren.
 - 3. Si es estación intermedia:
 - a. Informar que la venta de pasajes se encuentra a cargo del guarda, todos los servicios salen de cabeceras con pasajes reservados para estaciones intermedias. Deberán presentarse en la estación con suficiente antelación a la llegada del servicio.
- iii. Registrar contacto como Motivo1 “Adquisición de Pasajes” Motivo 2 “Venta”.

Guía para la compra Web de pasajes de Larga Distancia.

- i. Pedir información acerca servicio/línea/ramal/destino.
- ii. Informar que:
 - a. La compra online se hace a través de la página ww.trenesargentinos.gob.ar opción “Venta de Pasajes de Larga Distancia”.

1. Paso 1: Indicar viaje (seleccionar si el pasaje es de ida o ida y vuelta, ramal, fecha de viaje y servicio –si existiera más de uno por día-).
 - 1.1. Consultar disponibilidad y tarifas para el servicio indicado.
 - 1.2. Luego será necesario activar una cuenta a través de correo electrónico, Facebook o Gmail.
 2. Paso 2: seleccionar asientos de acuerdo a disponibilidad.
 3. Paso 3: cargar datos personales (nombre, apellido, DNI)
 - 3.1. Si viaja con un niño menor de 3 a 12 años: indicar fecha de nacimiento del menor para que se aplique el descuento correspondiente.
 - 3.2. Si viaja con un niño menor de 0 a 3 años: indicar fecha de nacimiento del menor para la emisión de un boleto valor \$0.
 4. Paso 4: pagar con tarjeta de crédito.
 5. Paso 5: guardar boletos.
- iii. Registrar contacto como Motivo1 “Adquisición de Pasajes” Motivo 2 “Guía para la compra web”.

Medios de Pago para la adquisición de pasajes.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar modalidades de adquisición del pasaje:
 1. Con tarjeta SUBE.
Con tarjeta SUBE se ingresa directamente a la zona de andenes apoyando la misma en los molinetes o validadores.
En caso de no haber molinetes con lectores o validadores de tarjeta SUBE, se debe adquirir el boleto en Boletería, utilizando la tarjeta SUBE.
Si no tiene SUBE: Informar puntos de venta.
 2. Pago en efectivo en Boleterías de la Estación.
- iii. Registrar contacto como Motivo1 “Adquisición de Pasajes” Motivo 2 “Medio de Pago”.

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que el pago puede hacerse vía web cuando la compra se realiza a través de página www.trenesargentinos.com.ar.
 1. El pago es con tarjeta de crédito o débito, pudiendo ser en cuotas, con o sin intereses, según las tarjetas.
 2. Las Tarjetas son: Visa, MasterCard, American Express, Naranja, Nativa, Shopping, Cencosud, Cabal, Argencard, Diners, CMR, Cordial, Cordobesa.
 3. La venta on line, permite comprar veinte (20) pasajes por transacción con usuario registrado.
- iii. La compra presencial en boleterías de las estaciones puede hacerse:
 1. En efectivo.
 2. Con tarjeta de débito.
 3. Con tarjeta de crédito Visa o Cabal y en un solo pago.
 - a. Recordar que la compra con tarjeta de crédito en cuotas, sólo puede hacerse mediante la compra por web.
- iv. Registrar contacto como Motivo1 “Adquisición de Pasajes” Motivo 2 “Medio de Pago”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
 1. Si mencionó el ramal NEUQUÉN – CIPOLLETTI:
 - a. El pago se realiza con tarjeta SUBE: ingresar directamente a la zona de andenes apoyando la misma en los molinetes o validadores.
 - b. También se puede pagar en efectivo en las boleterías.
 2. Para cualquier otro ramal:
 - a. Averiguar en qué estación quiere comprar el pasaje.
 - b. Verificar la información en la web “Puntos de Venta” e informar en consecuencia.
- ii. Registrar contacto como Motivo1 “Adquisición de Pasajes” Motivo 2 “Medio de Pago”.

Disponibilidad de Pasajes de Larga Distancia.

- i. Pedir información acerca de qué servicio, línea y ramal se trata. Identificar estación de origen y destino.

- ii. Consultar fecha de viaje.
 - iii. Si es jubilado o discapacitado recorrer **ADQUISICIÓN DE PASAJES- VENTA**.
 - iv. Chequear disponibilidad en la web o panel de ventas.
- 1. Si hay boletos:
 - a. **Informar disponibilidad y que la venta se realiza vía web.**
 - i. En la página “trenesargentinos.gob.ar”.
 - ii. El sistema de venta online permite por día la compra de hasta 20 pasajes por usuario registrado.
 - iii. Recordar que este es el único medio para adquirir los pasajes en cuotas.
 - iv. Remisión general a Guía para Compra Web.
 - v. **Si solicita comprar presencialmente: Recorrer proceso Venta de Pasajes Larga Distancia.**
 - 2. Si no hay boletos:
 - a. Informar que no hay pasajes disponibles para ese servicio en esa fecha.
 - b. **Consultar si quiere verificar disponibilidad en otra clase. Verificar disponibilidad en una fecha próxima a la solicitada. Reiniciar punto 1.**
- vi. **Registrar contacto como Motivo 1 “Adquisición de Pasajes” Motivo 2 “Disponibilidad”.**

Viaje de Menores de edad. Autorizaciones para viajar servicios de Larga Distancia.

- i. **Pedir información acerca de qué servicio/línea/ ramal / estación se trata y las edades de las personas que viajen. En el caso de que hubiere menores de 18 años de edad, informar que:**
 - a. **Menores de entre 0 y 14 años:**
 - 1. **Deben viajar acompañados de sus padres y con sus respectivos DNI o pasaporte si correspondiere y deben acreditar el vínculo a través de los respectivos DNI y de no ser así, deberá presentarse la respectiva partida de nacimiento.**
 - 2. **Pueden también viajar con una persona distinta a sus padres, siempre que sea mayor de edad y cuenten con la autorización para viajar,**

debidamente cumplimentada, y además los DNI o pasaportes de los menores.

3. La autorización de viaje de menores de 0 a 14 años, la pueden solicitar en la Boletería, en el CAP o bien descargarla desde la página Web y cumplimentarla debidamente. Debe adjuntarse a ésta la copia del DNI del firmante de dicha autorización y la copia de la partida de nacimiento del menor o de la libreta de matrimonio donde conste también el nacimiento del menor, si el vínculo no queda acreditado con los respectivos DNI.

b. Los menores de entre 14 y 18 años.

1. Pueden viajar sin acompañante pero necesitan obligatoriamente contar con la "Autorización de Viaje de menores de 14 a 18 años sin acompañante" y su respectivo DNI.

2. La autorización de viaje de menores de 14 a 18 años, la pueden solicitar en la Boletería, en el CAP o bien descargarla desde la página Web www.trenesargentinos.gob.ar y debe estar debidamente completada. Debe adjuntarse a ésta la copia del DNI del firmante de dicha autorización y la copia de la partida de nacimiento del menor o de la libreta de matrimonio donde conste también el nacimiento del menor, si el vínculo no queda acreditado con los respectivos DNI.

ii. Registrar contacto como "Motivo 1 "Adquisición de pasajes" Motivo 2 "Autorización de viaje de menores de edad".

REINTEGROS | DEVOLUCIONES | CAMBIOS de PASAJES.

Reintegros y devoluciones por demoras y cancelaciones del servicio.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.

1. Informar que sólo en los casos en los que el servicio se suspenda, interrumpa o cancele por más de

TREINTA (30) minutos se reintegrará el importe del pasaje abonado.

2. Si es titular de abono, el personal de Trenes Argentinos entregará un comprobante de demora a fin de que el valor de ese viaje sea descontado de la próxima compra.
 3. En caso de demora o cancelación de servicios, en las boleterías o Centros de Atención al Pasajero entregará a requerimiento del pasajero, el respectivo Comprobante.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Reintegros/Devoluciones/Cambios” Motivo 2 “Reintegros”.

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Indagar sobre el motivo y lugar de compra del pasaje:
 1. Si las demoras o cancelaciones son por causas atribuibles a la empresa, informar que si la demora es mayor a dos horas se realizan devoluciones en boletería.
 2. Si las demoras o cancelaciones son por causas ajenas a la empresa, informar que no se reintegra importe alguno.
 3. Si se mencionan motivos personales y la compra fue realizada en boletería informar que el reintegro se realiza allí presentando el pasaje impreso y el DNI original del titular del boleto.
 4. Si compró a través de la web puede solicitar la devolución por el mismo medio: Informar devoluciones y deducciones:
 - i. Entre las 24 horas previas y hasta una hora antes de la salida del servicio con una penalidad del 30%
 - ii. Entre las 48 y las 24 horas anteriores a la salida del servicio con una penalidad del 20%.
 - iii. Con una antelación mayor a 48 horas de la salida del servicio con una penalidad del 10%.”
 5. Si mencionó haber perdido su pasaje informar que no hay devolución ni reintegro.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Reintegros/Devoluciones/Cambios” Motivo 2 “Reintegros”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que sólo en los casos en los que el servicio se suspenda, interrumpa o cancele se reintegrará el importe del pasaje abonado y que debe presentarse en la boletería para solicitar el reintegro.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Reintegros/Devoluciones/Cambios” Motivo 2 “Reintegros”.

Cambios de Pasajes del Servicio de Larga Distancia.

- i. Pedir información acerca de qué servicio se trata.
- ii. Averiguar qué tipo de cambio necesita el pasajero.
- iii. Si el cliente quiere cambiar la fecha del pasaje, consultar cómo adquirió el pasaje:
 - a. Si el pasaje lo compró por web informar que Ingresando a través de www.trenesargentinos.gob.ar con su usuario y contraseña podrá proceder al cambio de fecha de pasaje de acuerdo a la disponibilidad para la fecha solicitada.
 - b. Si el pasaje lo compró en boletería de estación: Informar que debe acercarse a la boletería a realizar el cambio de fecha de pasaje.
 - c. No hay penalidad por cambio siempre que hubiere disponibilidad.
- iv. Si el cliente quiere cambiar de destino, consultar cómo adquirió el pasaje:
 - a. Si el pasaje lo compró por web:
 - i. Puede solicitar a través de este medio la devolución del pasaje, ya que no puede ser cambiado directamente, aplicándose las penalidades propias del sistema de devolución. (Remisión).
 - ii. Deberá proceder por web y efectuar una nueva compra al nuevo destino.
 - b. Si el pasaje lo compró en boletería de la estación:
 - i. Informar que el cliente deberá acercarse a la boletería a realizar la devolución del mismo, aplicándose las penalidades propias del sistema de devolución.(Remisión)
 - ii. Consultar lugar de residencia para informar punto de venta cercano a su

- domicilio o bien indicar ubicación de la boletería en el hall.
- v. Si el cliente quiere cambiar el titular del pasaje informar que los pasajes son intransferibles y que no es viable realizar el cambio de titular.
 - vi. Registrar contacto como Motivo 1 “Reintegros/Devoluciones/Cambios” Motivo 2 “Reintegros”.

Devolución de Pasajes de Larga Distancia.

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que la devolución del pasaje trae aparejada las siguientes penalidades, de acuerdo a la fecha de devolución y la fecha del viaje:
 - 1. Entre las 24 horas previas y hasta una hora antes de la salida del servicio con una penalidad del 30%.
 - 2. Entre las 48 y las 24 horas anteriores a la salida del servicio con una penalidad del 20%.
 - 3. Con una antelación mayor a 48 horas de la salida del servicio con una penalidad del 10%
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Reintegros/Devoluciones/Cambios” Motivo 2 “Devoluciones”.

ACCESIBILIDAD

- i. Pedir información acerca de qué servicio/línea/ramal/estación se trata.
 - 1. Si la consulta es sobre la **accesibilidad para personas con discapacidad en formaciones** informar según los ramales y tipo de coche, salvo los diésel, el resto de los coches se encuentran adaptados para personas con movilidad reducida y adicionalmente, cercano a cada puerta de ingreso existen dos asientos reservados debidamente señalizados.
 - 2. Si la consulta es sobre la **accesibilidad para personas con discapacidad en estaciones**, brindar información de accesibilidad según la estación consultada.
- ii. Ofrecer brindar información sobre Tarifa para Discapacitados y Trasplantados. En caso afirmativo, recorrer proceso “Tarifas – Tarifa para discapacitados”.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Accesibilidad” Motivo 2 “En estaciones / En formaciones”.

SERVICIOS A BORDO en LARGA DISTANCIA:

Biblioteca sobre Rieles.

- i. Pedir información acerca de qué servicio se trata.
 - a. Si viaja en el servicio de Mar del Plata o en el de Bahía Blanca informar que funciona el servicio de biblioteca sobre rieles.
 1. Es de uso libre y gratuito.
 2. Se encuentra en el coche comedor.
 3. No es necesario dejar ningún tipo de documentación para retirar libros.
 - b. Si viaja en el resto de los servicios de larga distancia informar que no cuentan con este servicio.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Servicios a bordo” Motivo 2 “Biblioteca sobre rieles”.

Coche Comedor.

- i. Pedir información acerca de qué servicio se trata.
 1. Si viaja en el servicio de CÓRDOBA, TUCUMÁN y MAR DEL PLATA informar que cuenta con coche comedor que ofrece menú de almuerzo y cena.
 - a. No disponen de menú vegetariano ni apto para celíacos.
 - b. La apertura del coche comedor es 30 minutos luego de la partida del servicio y cierra 30 minutos previos al arribo.
 - c. El horario de almuerzo es a partir de las 12 hs. y el de la cena a partir de las 21 hs.
 2. Si viaja en el resto de los servicios de larga distancia informar que el menú del coche comedor es variable.
 - a. En el caso de que hubiera, la apertura del coche comedor es 30 minutos luego de la partida del servicio y cierra 30 minutos previos al arribo.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Servicios a bordo” Motivo 2 “Coche comedor”.

Comodidades, clases y coches adaptados.

- i. Pedir información acerca de qué servicio se trata.

- ii. Verificar en la web “Compra tu pasaje” o en el Sistema de Ventas las clases disponibles para ese servicio.
- iii. Informar comodidades y diferencias entre clases:

PRIMERA: todos los coches cuentan con aire acondicionado frío/calor y asientos reclinables en filas de dos compartimentos.

- a. En el medio del coche se dispone de una mesa con asientos enfrentados.
- b. Cuentan con dispenser de agua fría y caliente, enchufes en ambos extremos del vagón y en el sector del lavamanos.
- c. Los baños están ubicados en los extremos del coche, uno para damas y otro para caballeros.

PULLMAN: los asientos de esta clase son más anchos, se distribuyen en filas de dos e individuales y son reclinables.

Cuentan con las mismas características generales que Primera Clase.

PULLMAN (D): se trata del coche con acceso para personas con movilidad reducida.

Cuenta con lugar para una silla de ruedas, baño adaptado para personas con movilidad reducida; y las mismas características generales que la Primera Clase.

CAMAROTE: Cuenta con dos camas, una arriba y otra abajo, que también sirve de asiento.

- a. El precio se abona por camarote e incluye pasaje para dos personas.
 - b. No se admiten más de dos personas mayores.
 - c. El camarero brindará a los pasajeros ropa blanca con dos almohadas y dos mantas (serán entregadas por la noche y retiradas por la mañana).
 - d. Cuenta con una mesa y traba puertas, control de temperatura de aire acondicionado frío/calor y volumen de parlante.
- iii. Si menciona ser discapacitado informar que el **coche de la formación se encuentra adaptado para personas con discapacidad. PULLMAN (D):**

- a. Se trata del coche con acceso para personas con movilidad reducida.
 - b. Cuenta con lugar para una silla de ruedas, baño adaptado para personas con movilidad reducida; y las mismas características generales que la Primera Clase.
- iv. Registrar contacto como Motivo 1 “Servicios a bordo” Motivo 2 “Comodidades- clases”.

CÓMO LLEGAR.

Dentro de una estación.

Dentro de una línea.

Conexión con otras líneas FFCC y/u otros medios de transporte externos/Lugares.

- i. Brindar la información necesaria al pasajero que permita evacuar su consulta relativa a cómo dirigirse a algún punto o lugar dentro de la estación, o alguna estación o destino en la misma línea ferroviaria o cómo conectar con algún otro servicio de transporte externo o lugar de destino.
- ii. Registrar el contacto como Motivo 1 “Cómo llegar”, eligiendo las siguientes opciones según el caso:
 - 1. “Motivo 2: Dentro de una estación”.
 - 2. “Motivo 2: Dentro de la Línea”.
 - 3. ”Motivo 2: Conexión con otras Líneas FFCC y/u otros medios de transporte externos/Lugares”.

ATENCIÓN AL CLIENTE.

Consulta sobre el estado de un reclamo ya efectuado.

- i. Pedir información que permita individualizar el reclamo realizado: DNI, nombre y apellido del cliente o N° de reclamo asignado.
- ii. Buscar en el CRM el estado del reclamo.
 - a. Si está resuelto.
 - i. Informar resolución dada.

- ii. Registrar el nuevo contacto en CRM en espacio "Observaciones", no recibió la resolución final del reclamo cerrado.
- b. Si está en trámite:
 - i. Verificar estado de tramitación.
 - ii. Informar que el mismo se encuentra en tratamiento.
 - iii. Registrar el nuevo contacto en CRM en espacio "Observaciones", refiriendo la nueva comunicación o presencia del pasajero y los aspectos que hubiere señalado.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 "Atención al Cliente" Motivo 2 "Consultas por un reclamo anterior".

Consulta sobre canales de contactos para viabilizar denuncias de situaciones de maltrato, discriminación, violencia, o abuso que el cliente no quiere denunciar aquí (ya que se niega a identificar y quiere preservar su identidad) o prefiere hacerlo en otro momento.

i. Pedir la información necesaria que permita poder identificar y comprender el hecho que quiere denunciar, para poder diferenciar, según si se trata de una situación de violencia, discriminación, maltrato o abuso, en donde:

1. Si el autor del hecho violento, discriminatorio, de maltrato o abuso hacia el cliente es un empleado de Trenes Argentinos. Informar que puede contactarse a la Línea Transparente de Trenes Argentinos: 0800 345 5366.

2. Si el autor del hecho violento, discriminatorio, de maltrato o abuso no es un empleado de Trenes Argentinos, o si el hecho violento, discriminatorio, de maltrato o abuso se da entre pasajeros:

- Si las víctimas son niños o adolescentes: Informar que debe comunicarse a la Línea Telefónica 102.

- Si las víctimas son mujeres o hay cuestiones de género involucradas: Informar que debe comunicarse a la Línea Telefónica 144. Asimismo puede recurrirse a la Línea Acoso, a través de un SMS con la palabra ACOSO al 22676 (ACOSO).

- Si los hechos fueran emergencias policiales: Informar que debe comunicarse a la Línea Telefónica 911.

- ii. Registrar contacto como “Motivo 1 “Atención al Cliente” Motivo 2 “Consulta Canales Contacto Violencia, Maltrato, Discriminación”.

Consulta sobre canales para formular pedidos de Acceso a la Información Pública (Ley 27.275).

- i. Pedir la información necesaria para poder identificar que el caso de la consulta encuadra en los términos de la Ley de Acceso a la Información Pública. Debe tratarse de información o todo tipo de datos contenido en documentos que Sofse genere, obtenga, transforme, controle o custodie.
- ii. Informar que para canalizar estas consultas podrá hacerlo:

- a. Por web en la página www.trenesargentinos.gob.ar, en la sección Institucional/Transparencia/Acceso a la Información Pública y allí se deberá completar el formulario “Solicitar Información”, con sus datos personales y deberá especificar lo más preciso posible el pedido de solicitud de información.

Luego de enviar dicho Formulario, recibirá en su correo electrónico que hubiere ingresado en dicho formulario, la constancia de recepción de la solicitud en cuestión.

- b. Personalmente podrá realizar el pedido a través de la Mesa de Entradas de la Empresa, para lo cual:

- Deberá descargar e imprimir el Formulario Solicitud de Acceso a la Información Pública del link [solicitud informacion.pdf](#) (disponible en la página web www.trenesargentinos.gob.ar)

- Completar dicho formulario con los datos personales y la solicitud de información lo más preciso posible.

- Presentarlo personalmente o remitirlo por correo postal a la Mesa de Entradas de Trenes Argentinos Operadora Ferroviaria, sita en Av. Ramos Mejía 1302, piso 4 CABA (CP 1104) Argentina. Atención: Subgerencia de Ética y Transparencia Corporativa.

- iii. Registrar contacto como “Motivo 1 “Atención al Cliente” Motivo 2 “Acceso a Información Pública”.

Consultas No Frecuentes.

- i. Indagar en profundidad sobre la consulta.
- ii. Registrar en detalle en el campo “Descripción” del CRM.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Atención al Cliente” Motivo 2 “Consultas no frecuentes”.

GESTIONES ANTE TRENES ARGENTINOS OPERACIONES (SOFSE).

Búsqueda Laboral.

- i. Informar que si hay interés en trabajar y unirse al equipo de trabajo de Trenes Argentinos, debe hacer llegar su Currículum Vitae ingresándolo en la página www.trenesargentinos.gob.ar sección Institucional “Trabaja con Nosotros”.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Búsqueda laboral”.

Ser Proveedor de la Empresa.

- i. Informar que para ser proveedor se debe ingresar a la página web de Trenes Argentinos, www.trenesargentinos.gob.ar, Sección Institucional/Contrataciones/Proveedores e inscribirse en el Registro Único de Proveedores de Trenes Argentinos Operaciones (SOFSE).
 - a. La inscripción permitirá participar de la provisión de bienes y servicios en todas las líneas, tanto metropolitanas como nacionales y que operan dentro del sistema SOFSE.
 - b. En esa sección podrá informarse sobre los requisitos para ser proveedor, preinscribirse, solicitar un turno para presentar documentación o consultar los datos registrados en tu inscripción.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Proveedores”.

Material Ferroviario en desuso.

- i. Informar que para consultar por la adquisición de material ferroviario en desuso debe contactarse a Trenes Argentinos Infraestructura (ADIF) al teléfono (011) 4318-3333.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Materiales en desuso”.

Solicitud de Certificación de Servicios.

- i. Informar que para realizar consultas sobre certificaciones de servicio deberá contactarse con la Administradora de Recursos Humanos Ferroviarios (ARHF). Te. 3220-1832 – Bme. Mitre 2815, piso 1, oficina 136, de lunes a viernes de 9 a 16 hs.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Solicitud de certificación de servicios”.

Contactos de Empleados.

- i. Informar que no disponemos de contactos/teléfonos internos de los empleados de la empresa.”
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Contactos de empleados”.

Solicitud de Permisos para filmaciones y/o fotografías por cuestiones Judiciales.

- i. Informar que para solicitar el permiso debe formalizarse el pedido por nota a Av. Ramos Mejía 1302 piso 4 (CP 1104), dirigida a Operadora Ferroviaria S.E
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Solicitud de permisos para filmaciones por cuestiones judiciales”.

Solicitud de Permisos para filmaciones y/o fotografías en ámbitos ferroviarios.

- i. Indagar el motivo de la filmación:
 - a. Si es con fines educativos/sociales:
 - i. Informar que Para solicitar autorización para realizar tomas en alguna de las estaciones deberá enviarse un correo electrónico al e-mail milagros.audi@trenesargentinos.gob.ar o Fernando.buquiere@trenesargentinos.gob.ar con un mínimo de 72 hs hábiles de antelación.
 - ii. Si es estudiante, informar la documentación que debe adjuntar: certificado de alumno regular, fecha, franja horaria y estación a fotografiar/filmar, nombre, apellido, DNI (adjuntar copia).
 - iii. En el caso de filmaciones, agregar una breve descripción de las tomas a realizar.
 - iv. Sólo se podrán llevar adelante estas tareas en espacios de libre acceso al público.
 - v. Una vez recibida y evaluada la información, se te enviará la confirmación vía correo electrónico.
 - b. Si es con fines comerciales:
 - i. Informar que debe contactar a la Gerencia General de Desarrollo Comercial. El teléfono es (011) 2150-9310 y el mail de contacto es comercial@sofse.gob.ar
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Solicitud de permisos para filmaciones y/o fotografías”.

Solicitud de viajes para grupos o contingentes de estudiantes, instituciones educativas u organizaciones de la sociedad civil.

- i. Informar que para realizar este tipo de solicitudes deben dirigirse por mail al Área de Responsabilidad Social Empresaria de la empresa Trenes Argentinos, a la casilla de correo electrónico responsabilidadsocial@trenesargentinos.gob.ar, debiendo indicar el objeto y la razón del pedido, la cantidad de pasajeros y datos completos de la entidad solicitante de que se trate.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Solicitud de viajes para grupos/contingentes”

Presentación de Oficios Judiciales dirigidos a la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado.

- i. Informar que los Oficios Judiciales deben estar dirigidos a la Operadora Ferroviaria Sociedad del estado y deben presentarse personalmente en la Mesa de Entradas de la empresa en Av. Ramos Mejía 1302, PB (CP 1104), en horario de 9 a 13.30 hs. sin excepción.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Gestiones ante SOFSE” Motivo 2 “Presentación de Oficios Judiciales”.

EXPLOTACIÓN COMERCIAL.

Contacto Comercial.

- i. Informar que para obtener información sobre los locales comerciales en alquiler, se debe contactar a la Gerencia General de Desarrollo Comercial. El teléfono es (011) 2150-9310 y el mail comercial@trenesargentinos.gob.ar
- ii. Informar asimismo que en la página web de la empresa, www.trenesargentinos.gob.ar, en la Sección Institucional, “Oferta de locales y espacios comerciales”, podrá consultarse los requisitos para convocatorias a oferentes, formularios, DDJJ y modelos para convocatorias, Manual de Arquitectura y Reglamento Interno de Estaciones, adjudicaciones anteriores y el calendario de futuras convocatorias.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Explotación comercial” Motivo 2 “Contacto comercial”.

SERVICIOS AJENOS A SOFSE

Servicios Ajenos a SOFSE – Urquiza/Belgrano Norte/Belgrano Cargas

- i. Pedir información acerca de qué Servicio, Línea, Ramal, Estación se trata:

- ii. Si se trata de un servicio no operado por Trenes Argentinos informar el contacto de la empresa prestadora del servicio según corresponda:
 - a. Urquiza: Metrovías. Su página web es <http://www.metrovias.com.ar/> y el teléfono 0800-555-1616.
 - b. Belgrano Norte: Ferrovías. Su página web es <http://www.ferrovias.com.ar/> y el teléfono 0800-777-3677.
 - c. Belgrano Cargas: Trenes Argentinos Cargas. Su página web es www.bcyl.com.ar y el teléfono (011) 6091-8000.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Servicios ajenos a SOFSE” Motivo 2 “Urquiza/Belgrano Norte/ Belgrano Cargas”.

VARIOS

Servicio de Encomiendas.

- i. Pedir información de qué servicio se trata:
- ii. Informar que actualmente no contamos con servicio de encomiendas.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Varios” Motivo 2 “Encomiendas”.

Coche Furgón.

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata:
 - 1. Si se trata de los servicios VICTORIA-CAPILLA DEL SEÑOR Y TREN DE LA COSTA informar que: el servicio __ no cuenta con coche furgón.
 - 2. Para el resto de los servicios informar que todas las formaciones del servicio __cuentan con coche furgón, siendo habitualmente el último coche.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Varios” Motivo 2 “Coche furgón”.

B - Larga distancia:

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata:
 - 1. Si se trata de los servicios Córdoba, Tucumán, Bahía Blanca y Mar del Plata informar que:

- a. El servicio __ cuenta con coche furgón.
- b. En los servicios de Córdoba y Tucumán está permitido trasladar bicicletas.
2. Para el resto de los servicios informar que:
 - c. El servicio__ no cuenta con coche furgón, de todos modos se puede despachar equipaje.
 - d. Recorrer proceso “Varios-Equipaje”.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Varios” Motivo 2 “Coche furgón”.

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata:
 1. Si mencionó el servicio NEUQUÉN – CIPOLLETTI: informar que el servicio no cuenta con coche furgón, pero está permitido transportar bicicletas plegables.
 2. Si mencionó el resto de los servicios informar que el servicio __no cuenta con coche furgón.
No se encuentra permitido transportar bicicletas.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Varios” Motivo 2 “Coche furgón”.

Transporte de Vehículos Automotor. Informar que actualmente el servicio no cuenta con servicio de transporte de vehículos automotor.

- i. Registrar contacto como Motivo 1 “Varios” Motivo 2 “Vehículos”.

Traslado de Mascotas.

- i. Informar que aún no se encuentra instrumentado el procedimiento que autoriza el traslado de mascotas en formaciones ferroviarias pero se está trabajando en el tema.
- ii. Las novedades al respecto, se publicarán oportunamente en nuestra página web www.trenesargentinos.gob.ar.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Varios” Motivo 2 “Mascotas”.

Donaciones de Libros.

- i. Informar que para donar libros deben enviar un correo electrónico a responsabilidadsocial@trenesargentinos.gob.ar.
- ii. Registrar contacto como Motivo 1 “Varios” Motivo 2 “Donaciones de libros”.

Equipaje (peso, cantidad, dimensiones).

Indagar si es de AMBA, Larga distancia o Regionales.

A- Área Metropolitana (AMBA):

- i. Pedir información acerca de qué línea/ramal/estación se trata.
- ii. Informar que:
 1. Los rodados y paquetes medianos deben transportarse únicamente en los furgones.
 2. No está permitido transportar garrafas y/o sustancias combustibles.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 "Varios" Motivo 2 "Equipajes".

B - Larga distancia:

- i. Pedir información de qué servicio se trata.
- ii. Si viajara en los servicios de CÓRDOBA, TUCUMÁN y MAR DEL PLATA informar que:
 1. Cada pasajero podrá transportar en el coche un bolso o cartera de mano, más un bolso o valija. Medidas: 75cm de alto, 45cm de ancho, 30cm de profundidad. Peso máximo: 50kg.
 2. Dependiendo del tamaño se despachará al coche furgón.
 3. No está permitido transportar encomiendas, cajas, bultos ni equipos electrónicos.
 4. Está permitido ingresar al servicio con alimentos y con conservadora para transportarlos, una por grupo familiar.
- iii. Si viajara en el resto de los servicios de larga distancia informar que:
 1. Cada pasajero podrá transportar en el coche un bolso o cartera de mano, más un bolso o valija. Medidas: 75cm de alto, 45cm de ancho, 30cm de profundidad. Peso máximo: 50kg.
 2. No está permitido transportar encomiendas, cajas, bultos ni equipos electrónicos.
 3. Está permitido ingresar al servicio con alimentos y con conservadora para transportarlos.
- iv. Registrar contacto como Motivo 1 "Varios" Motivo 2 "Equipajes".

C- Regionales:

- i. Pedir información acerca de qué servicio se trata.
- ii. Informar que:

4. Las bicicletas y paquetes medianos deben transportarse únicamente en los furgones.
 5. No está permitido transportar garrafas y/o sustancias combustibles.
- iii. Registrar contacto como Motivo 1 “Varios” Motivo 2 “Equipajes”.

B- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS.

La clasificación y tipificación de los reclamos, respeta el sistema de registración de la gestión con los clientes que dispone la empresa (CRM). Los motivos más recurrentes y reiterados, son los que se detallan seguidamente según sean servicios del AMBA o de larga distancia.

Motivos de Reclamos Servicios del AMBA:

- 1- Deficiencias en barreras/Pasos a Nivel.
- 2- Demoras/Cancelaciones.
- 3- Ruidos por señales/bocinas.
- 4- Falta de Información al pasajero.
- 5- Limpieza de formaciones/estaciones/baños.
- 6- Ampliación de servicios, frecuencia, horario nocturno o fines de semana.
- 7- Mantenimiento de estaciones.
- 8- Ventilación/Climatización de formaciones.
- 9- Accesibilidad.
- 10- Comportamiento del personal (Evasión).
- 11- Falta de Seguridad (Estaciones/Formaciones).
- 12- Demanda de reintegro.
- 13- Información errónea dada por el personal al pasajero.
- 14- Transporte de mascotas.
- 15- Violencia de Género o Acoso.

Motivos de Reclamos Servicios de Larga Distancia:

- 1- Sistema de ventas web: transacciones fallidas.
- 2- Demoras/cancelaciones.
- 3- Reintegro de valor de pasaje.
- 4- Error de datos del boleto.
- 5- Coche comedor: falta o mala calidad de insumos, falta de dispenser de agua.
- 6- Habilitación venta de pasajes: falta de información.
- 7- Comportamiento inapropiado de los agentes y mal desempeño.
- 8- Falta de disponibilidad de pasajes discapacitados y otros.
- 9- Horarios límites para compra y devolución de boletos: difieren en las distintas boleterías.
- 10- Pasajero pierde el servicio, algunos por demoras en tren AMBA.
- 11- Información errónea brindada por personal de boletería y 0800.
- 12- Reclamo por nueva parada en el servicio.
- 13- Limpieza de coches/Limpieza de baños y falta de insumos.
- 14- Ampliación de servicios, frecuencia, horario nocturno, fines de semana.

- 15- Boleterías cerradas de estaciones intermedias del AMBA (no cumplen horario publicado).
- 16- 0800-222-(TREN) 8736 No atiende.
- 17- Descuento a jubilados y pensionados.
- 18- Pasajes agotados.
- 19- Transporte de mascotas.
- 20- Robos de pertenencias.
- 21- Aumento de tarifas.
- 22- Equipaje: rotura o pérdida.

Codificación de los Reclamos de acuerdo a los criterios de la CNRT.

Conforme los criterios aprobados por la C.N.R.T., dichos reclamos se corresponden con la codificación que en cada caso se indica.

Codificación de reclamos del servicio del Área Metropolitana (AMBA).

	MOTIVO	CODIFICACION CRM
1	Deficiencias en barreras/Pasos a Nivel.	EX 17 – Deficiencias en Barreras y Señales. EX 22 – Pasos a Nivel: mal estado. Ex 03 – Incidentes PAN
2	Demoras y cancelaciones. Demoras Cancelaciones	EX 01 – Demoras. EX 02 – Cancelaciones.
3	Ruidos por señales/bocinas.	EX 12 – Ruidos producidos por Bocina. EX 13 – Ruidos producidos por Señales.
4	Falta de información al pasajero.	IP 01 – Información sobre cancelaciones/demoras. IP 02 – Soporte de Información.
5	Limpieza de formaciones/estaciones/baños.	LZ 01 – Limpieza de Estaciones. LZ 02 – Limpieza entre Estaciones/Desmalezado. LZ 03 – Limpieza de coches. LZ 04 – Limpieza de Baños.
6	Ampliación de servicios, frecuencia, horario nocturno o fines de semana.	OS01 – Ampliación de servicios, frecuencia, horario nocturno o fines de semana.
7	Mantenimiento de estaciones.	EX 07 – Mantenimiento de las estaciones.
8	Ventilación/Climatización de formaciones.	AM 08 – Ventilación. AM 09 – Ventiladores de Trenes.
9	Accesibilidad.	AC 01 – Personas mayores y lisiados. AC 02 – Acceso a Estaciones. AC 07 – Molinetes. AC 08 – Mal funcionamiento de

		molinetes.
10	Comportamiento del personal.	CA 01 – Boleteros. CA 06 – Personal de Seguridad en estaciones. CA 07 – Personal de Seguridad en coches. CA 11 – Cuidadores de baños. CA 12 – Controladores de Evasión. CA 13 – Mal desempeño del personal en general.
11	Falta de seguridad (Estaciones/Formaciones).	SP 01 – Robos. SP 04 – Apedreo de formaciones. SP 06 – Falta de seguridad en coches. SP 07 – Falta de seguridad en estaciones. SP 09 – Vandalismo.
12	Demanda de reintegro.	VB 06 – Demanda de reintegro.
13	Información errónea dada por personal al pasajero.	IP 06 – Información errónea brindada por personal de la empresa.
14	Transporte de mascotas.	DV 02 – Diversas/varios.
15	Violencia de Genero o Acoso	DV 10 – Acoso.

Codificación reclamos del servicio de Larga Distancia.

	MOTIVO	CODIFICACION CRM
1	Sistema de ventas web.	VB 00 – Venta de Boletos VB 02 – Error en el boleto VB 04 – Falta de boleto
2	Demoras y cancelaciones. Demoras Cancelaciones	EX 00 - Explotación. EX 01 - Demoras. EX 02 - Cancelaciones.
3	Reintegro de valor de pasaje.	VB 00 - Venta de Boletos. VB 06 - Demanda de reintegro
4	Error de datos en boleto.	VB 00 - Venta de boletos.
5	Coche comedor: falta y mala calidad de insumos, etc.	EC 00 - Explotaciones colaterales. EC 01 - Concesionarios
6	Habilitación venta de pasajes: falta de información.	IP 00 – Información al pasajero. IP 02 – Soportes de información (carteles, combinaciones, etc.).
7	Comportamiento inapropiado de agentes.	CA 00 - Comportamiento de los agentes.
8	Falta de disponibilidad de pasajes para discapacitados.	RG 00 – Regulación-Tarificación. RG 05 - Franquicias: discapacitados, estudiantes, jubilados.
9	Horarios límites para la compra y devolución de boletos.	VB 00 – Venta de Boletos. VB 13 – No se vende boleto.

10	Pasajero pierde el servicio por demoras en trenes de AMBA.	VB 00 – Venta de Boletos. VB 06 – Demanda de reintegro.
11	Información errónea brindada por personal de boletería o 0800.	IP 00 – Información al Pasajero. IP 05 – CAP/SAT
12	Limpieza de coche/baños.	LZ 00 – Limpieza. LZ 03 – Limpieza de coches. LZ 04 – Limpieza de baños.
13	Boleterías cerradas, en estaciones intermedias del AMBA (no cumplen horario publicado).	VB 00 – Venta de Boletos. VB 05 – Boleterías cerradas.
14	0-800-222 8736 no atiende.	IP 00 – Información al Pasajero. IP 05 – CAP/SAT.
15	Descuento a jubilados y pensionados.	RG 00 – Regulación-Tarificación. RG 05 - Franquicias: discapacitados, estudiantes, jubilados.
16	Pasajes agotados.	VB 00 Venta de Boletos. VB 04 – Falta de boleto/abono.
17	Transporte de mascotas.	DV 00 – Diversas. DV 02 – Varios.
18	Robos efectos personales	SP 00 – Seguridad. SP 01 – Robos.
19	Aumento de tarifas.	RG 00 – Regulación-Tarificación. RG 03 – Tarifas.
20	Equipaje. Rotura o pérdida	DV 00 – Diversas. DV 02 – Varios.
21	Reclamo por falta de parada o rehabilitación de parada en servicio	EX 01 – Explotación. EX19 – No para entre estaciones.
22	Reclamo por ampliación de servicios frecuencia, horarios	OS00 – Oferta de servicio. OS01 – Ampliación del servicio, fines de semana, horarios nocturnos, etc.

PLAZO DE RESOLUCION DE RECLAMOS:

Los reclamos deberán ser resueltos dentro de un plazo de diez (10) días corridos desde la fecha de su formulación.

A estos fines, los Centros de Atención al Pasajero deberán extremar las acciones a los fines de poder obtener la información necesaria por parte de las áreas responsables.

El plazo mencionado, también es aplicable para los pedidos y las sugerencias.

ESQUEMA METODOLOGICO:

Seguidamente se describe (bajo el acápite I) el procedimiento general para la gestión de los Contactos (Reclamos) que se integra de dos fases:

- A. Etapa inicial de registraci3n, y
- B. Etapa de tratamiento y resoluci3n.

Luego, (bajo el ac3pate II y III) se abordan los procedimientos espec3ficos por motivo de reclamo, estableci3ndose en cada caso los modelos tentativos de respuestas que **orientar3n** la tarea del agente en la elaboraci3n de la respuesta final.

En el primero de los procedimientos espec3ficos, se se3alan todos los pasos secuenciales que el agente debe recorrer para gestionar ese tipo de reclamo. En tanto que en los sucesivos s3lo se indican los aspectos diferenciales por su especificidad tem3tica y que se circunscriben a tres aspectos: **1) motivo del reclamo (tipo y subtipo), 2) descripci3n del contacto y 3) respuesta.**

Va de suyo que el operador debe recorrer todos y cada uno de los pasos se3alados y descriptos en el procedimiento tipo (primero de los procedimientos espec3ficos).

Se presentan los procedimientos espec3ficos tanto para los reclamos del servicio del AMBA (II) como los de Larga Distancia (III).

- I. Procedimiento General para la gesti3n de Contactos.**
 - A. Registraci3n de Contactos.**
 - B. Tratamiento y Resoluci3n de Reclamos.**
- II. Procedimientos espec3ficos de Reclamos del Servicio del AMBA.**
- III. Procedimientos espec3ficos de Reclamos del Servicio de Larga Distancia.**

I - Procedimiento General para la Gestión de Contactos.

A- Registración de contactos: (Corresponde al Estado “Inicial” de un contacto).

1. Ingresar al CRM a través del usuario y contraseña personal asignada.
2. Cargar DNI del usuario y realizar la búsqueda de los datos personales.

2.1. Si arroja resultados, corroborar que sea la persona que formula el reclamo.

2.1.1. La búsqueda arrojará también el historial de reclamos asociados a ese pasajero. En este caso, verificar los mismos y su conexidad con el caso nuevo.

2.2. Si no arroja resultados, ingresar manualmente los datos personales del pasajero.

3. Completar datos primarios del usuario: mail y domicilio.

4. Cargar datos de contacto:

4.1. Registrar fecha de incidencia y fecha de la denuncia.

4.2 Especificar **Origen de contacto:**

Libro: corresponde los asentados en el Libro de Queja.

Teléfono: corresponde a los recibidos en el Call Center.

Notas: corresponde a documentación escrita presentada por el interesado en el CAP o recibida vía postal.

Web: corresponde a contactos recibidos por la página web.

Mail: corresponde a contactos recibidos a través de correo electrónico.

Presencial: corresponde a contactos generados por la atención en ventanilla de los Centros de Atención al Pasajero.

Chat: corresponde a contactos generados por la atención en el servicio de Chat de la página web de la empresa.

App: corresponde a contactos generados por reclamos que formulen los usuarios desde la Aplicación móvil.

4.2.1. **Contactos de origen en Libro de Queja (LQ):**

- Todas las boleterías de los servicios, las formaciones y los Centros de Atención al Pasajeros están obligados a facilitar el LQ al pasajero.

- Con amabilidad el personal debe indagar el motivo de la queja con el objeto de brindar una respuesta verbal inmediata que otorgue contención al pasajero. Se debe tener en cuenta que lo que para el pasajero puede ser una queja, quizás se trate de una consulta o sugerencia que puede ser respondida en el momento. Si el pasajero insiste con emitir la queja, el personal debe poner a disposición el Libro.

- El pasajero debe completar todos los campos del Libro con letra clara y legible:

- Datos del denunciante: Apellido, nombre, domicilio, localidad, código postal y teléfono. El personal debe solicitar al pasajero que informe un correo electrónico a los fines de recibir allí la respuesta a su queja.

- Datos del hecho: fecha en que ocurrió, horario, N° de pasaje, lugar del hecho (estación-tren), sentido de dirección (en dirección a:).

- Descripción del hecho: texto de la queja propiamente.

- Testigos: el pasajero puede ofrecer testigos aportando nombre y apellido, domicilio, DNI y firma de testigo.

- Firma del denunciante.

- El personal debe verificar que se encuentren todos los datos fundamentales correctamente consignados y luego firmar la queja. Debe aclarar firma e indicar su número de legajo en el campo reservado para ello. También consignará lugar y fecha de recepción.

- El personal retira del libro el original y el duplicado del formulario completado. El triplicado permanece en el libro. Entrega el duplicado al pasajero. Conserva el original.

- Si la oficina que recepciona la queja, cuenta con medios electrónicos para enviar imagen o archivos saneados de la queja en su integralidad, deberá remitirla sin demora al CAP. Asimismo, por la logística propia de la Línea, deberá remitir los originales en cuestión al CAP que le corresponda.

4.2.2. Contactos de origen telefónico. El operador telefónico de la Central de Atención debe seguir el procedimiento que se señala para cada tipo de contacto, para generar el contacto registrado.

4.2.3. Contactos de origen Notas: El personal del CAP registra el caso en el CRM a partir de los datos consignados en la nota o documento que recibiera.

4.2.4. Contactos de origen Web: Se generan automáticamente en el CRM a partir de la información cargada por el propio usuario en la web.

4.2.5. Contactos de origen Mail: corresponde a contactos generados a partir de un correo electrónico remitido por el usuario.

4.2.6. Contactos de origen Presencial: corresponde a contactos generados por la atención en ventanilla de los Centros de Atención al Pasajero.

4.2.7. Contactos de origen CHAT: Corresponde a los contactos generados por la atención a través del servicio de Chat de la página web de la empresa. (ver punto D – Procedimiento específico para la atención del servicio de Chat interactivo de la página web).

4.2.8. Contactos de origen APP: corresponde a contactos generados por reclamos que formulen los usuarios desde la Aplicación móvil.

4.3. Especificar **Tipo de Contacto**: seleccionar la opción que corresponde de acuerdo a la registración del contacto que se pretenda: Sugerencia, Reclamo, Pedido, Felicitación o Consulta.

4.3.1. Reclamo

4.3.2. Consulta.

4.3.3. Pedido.

4.3.4. Sugerencia.

4.3.5. Felicitación.

4.4. Consignar “Lugar de Registro” y “Lugar de Carga”.

4.5. En la registración de Reclamos, el CAP debe proceder a la codificación del mismo, de acuerdo a los Tipos y Subtipos vigentes de conformidad a la normativa emanada de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT). Se debe completar el campo “Código CNRT” y “Código CNRT2” seleccionando el Tipo y Subtipo que corresponda atento el asunto del reclamo.

4.6. Consignar “Asunto” del Reclamo y completar el campo referido a la “Descripción”, que será la parte sustantiva del contacto. Para contactos de Origen en Libro, mail, chat o nota: transcribir textualmente e íntegramente lo escrito. Para contactos de Origen telefónico o presencial: tomar nota del relato del reclamante y registrar toda la información detallada que permita precisar los motivos del reclamo.

4.7. Adjuntar foto o video proporcionado por el pasajero en caso de corresponder. En el caso de Contactos con origen en Libro de Queja, se debe adjuntar el archivo escaneado del folio en cuestión.

5. Guardar el contacto, de manera tal de finalizar el proceso de registración.

B - Tratamiento y resolución de Reclamos. (Corresponde al Estado “Abierto” de un contacto).

1. Cumplido el proceso anterior o bien recibido el contacto, el operador del CAP debe abrir el mismo “Comenzar a Trabajar el Reclamo”. Esto implica el cambio de Estado del contacto, el que pasa de “Inicial” a “Abierto”.

2. Analizar si el contacto corresponde a las competencias del CAP.

2.1. En caso de no corresponder, transferir el contacto al Sector o Departamento que considere competente para resolverlo.

2.2. Si el contacto corresponde a la competencia del CAP, proceder a su abordaje.

3. Leer con debida atención el contenido del contacto para poder identificar el objeto del mismo y conocer la información que se necesita para poder dar una respuesta al pasajero.

3.1. Para los Contactos que no tuvieren asignado Código de CNRT (de origen telefónico o web) proceder a codificar el reclamo tomando como referencia el objeto identificado en el punto A.4.5.

3.2. Analizar si cuenta con la información oficial, pertinente y precisa para dar resolución al reclamo:

3.2.1. Si dispone de dicha información, proceder a la elaboración de la respuesta.

3.2.2. Si no dispone de dicha información, procurarla, mediante la consulta interna necesaria a los departamentos o sectores que correspondan de acuerdo a la temática del reclamo.

Esta operación debe hacerse a través de la registración en el CRM, indicando el Título para la consulta y la Descripción de la misma.

En la consulta se debe poner en consideración del consultado toda la información que se dispone y que sea de interés para la evacuación de la misma. Se debe tener en cuenta que lo único que podrá visualizar el área consultada es lo que se le consigne en la Consulta, ya que no tiene acceso a ver el Folio si estuviere adjunto en el caso de quejas realizadas en LQ, por ejemplo. Por ello, la debida formulación de la consulta es de suma importancia.

Si el área consultada no responde el pedido realizado en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, reiterar el pedido, y de persistir la negativa, poner en conocimiento al superior quien debe implementar las acciones necesarias para la obtención de la información en cuestión.

Cuando la respuesta brindada no es completa o no se ajusta a lo pedido, solicitar su ampliación o aclaración.

Respuesta Parcial:

En el caso en que se cuente con información parcial para responder al pasajero, podrá remitirse una respuesta parcial, dejándole aclarado al pasajero este carácter. Para ello, seleccionará la opción "Responder al Pasajero".

3.3. Si se obtiene la información y ésta resulta apropiada y pertinente para resolver el reclamo, seleccionar la información de utilidad.

4. Elaborar la respuesta. Proyectar la contestación a brindar siguiendo las reglas y recomendaciones que se brindan seguidamente y siempre teniendo como fundamento la información brindada por el área competente.

5. Enviar la respuesta al reclamante.

6. Cerrar el reclamo en el CRM.

Reglas de la Comunicación Escrita. Recomendaciones y modelo de Nota tipo.

Para la elaboración de la respuesta, tener en cuenta las siguientes reglas y recomendaciones:

- ✓ La redacción debe ser la correcta, utilizando las palabras adecuadas en función de lo que se quiere comunicar, cuidando siempre la ortografía.

- ✓ Debe mantenerse siempre el carácter formal de la comunicación en razón de tratarse de respuestas institucionales.
- ✓ Nunca se deben usar mayúsculas sostenidas, ni signos de exclamación o preguntas seguidos.
- ✓ La respuesta debe estar dirigida al pasajero de manera nominal, es decir dirigida al pasajero por su nombre y apellido.
- ✓ Las oraciones deben ser cortas y precisas. Si el mensaje fuera largo, dividirlo en varios párrafos para facilitar su lectura. Separar los párrafos. Justificar los formatos. Un texto preciso y bien estructurado, aporta claridad al mensaje.
- ✓ Se debe identificar el requerimiento del pasajero, utilizando expresiones tales como: ““Nos ponemos en contacto con Usted en respuesta a su reclamo N°.....”, “De acuerdo con su solicitud, le informamos que.....”, “En respuesta a su solicitud de fecha.....relacionada con.....”,
- ✓ En cuanto al desarrollo de la temática o contenido debe ser claro, sencillo y adecuado a la problemática que planteara el usuario, procurando su solución en la medida de lo posible.
- ✓ Antes de enviar las respuestas el operador deberá hacer una completa revisión de lo escrito, corrigiendo cualquier error de tipeo, de puntuación, ortográfico, de redacción o de extensión y deberá verificar que el mensaje transmitido sea claro, adecuado a lo planteado y que efectivamente se está atendiendo a todos los aspectos o puntos planteados por el ciudadano en su reclamo.

ESTRUCTURA GENERAL DE NOTA TIPO.

“2019 – AÑO DE LA EXPORTACIÓN.”

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de Abril de 2019.-

Estimado (nombre y apellido):

Nos ponemos en contacto con Usted en respuesta a su reclamo N° XXX...

Luego de analizar la situación le informamos que.....

Por cualquier otra inquietud, puede comunicarse con nosotros al Centro de Atención al Pasajero: 0800-222-8736 (TREN). Lo invitamos también a conocer todas las novedades del servicio en www.trenesargentinos.gob.ar y/o descargar la nueva aplicación Trenes Argentinos, que cuenta con un diseño totalmente renovado, más servicios y nuevas funcionalidades.

Trabajamos todos los días para mejorar la experiencia de viaje de nuestros pasajeros.

Cordialmente,



Centro de Atención al Pasajero.

Trenes Argentinos.



Pie de Página:

“En caso de considerar que su reclamo no ha sido resuelto de manera satisfactoria, podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) al 0800-333-0300.”

Reglas de Tipografía.

Respetar siempre Tipo de Letra: Calibri, Tamaño 11.

Justificar debidamente los párrafos.

Respetar el debido espaciado entre párrafos.

Logo de TA. (Trenes Argentinos).

II- Procedimientos Específicos – Reclamos del Servicio del AMBA.

1. Deficiencias en Barreras/Pasos a Nivel.

1. Registrar el contacto (Para los casos de origen en Libro de Queja, presencial, Notas, o vía mail recibido en el CAP)

1.1 Cargar datos del usuario.

- DNI
- Nombre y apellido
- Género
- Mail
- Domicilio (nombre y número de la calle, el piso, departamento, Ciudad, Partido y Provincia, CP).

1.2. Cargar datos del contacto.

1.2.1. Especificar el origen del contacto:

- Si corresponde a un pasajero que se hace presente en ventanilla del CAP consignar Presencial.
- Si realizó la queja en boleterías o formaciones a través del Libro de Quejas, consignar Libro de Queja.
- Si corresponde a un pasajero que remitió una nota al CAP o la entregó en el mismo, consignar Nota.
- Si corresponde a un pasajero que envió un e-mail al CAP, consignar Mail.
- Si se comunicó al 0-800 el origen será Telefónico.
- Si corresponde a un reclamo generado en la Aplicación móvil, será App.

1.2.2. Tipo de contacto: Se debe seleccionar "RECLAMO".

1.2.3. Identificar el servicio por el cual genera el contacto: Línea, ramal, estación.

1.2.4. Lugar del registro: Se debe seleccionar la estación donde se completó el libro de quejas (LQ), cuando el pedido esté condensado en el LQ.

1.2.5. Lugar de la carga: seleccionar el CAP que corresponda "CAP XX".

1.2.6. Motivo. Especificar el motivo del contacto a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “EX 00 – Explotación”.

1.2.7. Subtipo: Seleccionar según corresponda:

“EX 03 – Pasos a Nivel: Incidentes.”

“EX 17 – Deficiencias en barreras y señales.”

“EX 22 – Pasos a Nivel: mal estado – mantenimiento.”

1.2.8. Fecha de incidencia: indicar día y hora del hecho que genera el contacto.

1.2.9. Fecha de denuncia. Si se trata de un contacto de origen en Libro de Queja, mail o nota, consignar la fecha del Folio, mail o nota respectivamente. Si es atención presencial, se indicará el día en el que el pasajero se hace presente.

1.2.10. Lugar de incidencia: seleccionar la opción a fin de avanzar en el proceso de registración.

1.3. Cargar Descripción del contacto.

1.3.1. Para contactos de Origen en Libro, mail, chat o nota: transcribir textualmente lo escrito. Para contactos de Origen telefónico o presencial: tomar nota del relato del reclamante y registrar toda la información detallada que permita precisar los motivos del reclamo.

Deberá procurarse todo dato necesario que permita localizar la deficiencia en la barrera o paso a nivel que menciona el pasajero, su ubicación exacta y en qué consiste la deficiencia, falla o incidencia y en qué circunstancias de modo y tiempo se producen o produjeron.

1.3.2. Adjuntar foto o video proporcionado por el pasajero en caso de corresponder.

1.4. Guardar el contacto, de manera tal de finalizar el proceso de registración.

2. Registrado o recibido el contacto, seleccionar opción “Ver” para visualizar el contenido.

3. Para los contactos no registrados por el CAP, analizar si el mismo corresponde a las competencias del CAP.

- 3.1. En caso de no corresponder, transferir el contacto al Sector o Departamento que considere competente para resolverlo.
- 3.2. Si el contacto corresponde a la competencia del CAP, seleccionar “Comenzar a trabajar reclamo”.
4. Leer con debida atención el contenido del contacto para poder identificar el objeto del reclamo.
 - 4.1. Verificar la codificación del Reclamo.
Si no la tiene asignada seleccionar los Tipos y Subtipos mencionados en 1.2.6. y 1.2.7. respectivamente. Si la codificación de origen no es la correcta modificarla.
 - 4.2. Analizar si cuenta con la información oficial, pertinente y precisa para poder responder.
5. Elaborar la respuesta sobre la base de los criterios expuestos precedentemente utilizando los modelos preestablecidos, según corresponda.
6. Enviar la respuesta al reclamante.
7. Cerrar el reclamo en el CRM.

Modelo de Respuesta.

Luego de analizar la situación le informamos que: (Opciones)

1-el día..... personal de la empresa trabajó en el lugar y el inconveniente fue solucionado.

2-se dio intervención al área de..... y el día..... asistirán al lugar para solucionar el inconveniente.

2- Demoras y cancelaciones.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “EX 00-EXPLORACION”.

Subtipo: Seleccionar

“EX 01- Demoras”, para demoras.

”EX 02- Cancelaciones”, para cancelaciones.

Descripción del contacto:

Procurar toda la información detallada que permita precisar cuál es el servicio que se demoró o canceló.

Si el ciudadano tiene los Datos de la formación, registrarlos y de lo contrario preguntar día, horario, lugar (estación) y sentido de circulación para poder establecer a qué servicio se refiere.

Respuesta:

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área y según si el hecho de la demora o cancelación obedece a causas imputables o ajenas a la empresa, utilizar los modelos de respuesta preestablecidos según el caso.

Modelos de respuesta:

Modelo de respuesta si las demoras o cancelaciones obedecen a causas imputables o atribuibles a la empresa.

Estimado (nombre y apellido):

Ante todo queremos pedirle disculpas por la demora / cancelación del servicio de la línea __ el día __.

Al respecto, le informamos que los inconvenientes se debieron a (descripción puntual de la situación y medidas tomadas e información adicional).

Modelo de respuesta si las demoras o cancelaciones obedecen a causas ajenas a la empresa.

Ante todo lamentamos la demora / cancelación del servicio de la línea __ el día __.

Al respecto, le informamos que, el corte de vías (motivo que sea) se debió a razones ajenas a Trenes Argentinos Operaciones (precisar datos de la causa del hecho).

3- Ruidos por señales/bocinas.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "EX 00 - EXPLOTACION".

Subtipo: Seleccionar según corresponda:

"EX 12 - Ruidos producidos por bocina de tren"

"EX 13 - Ruidos producidos por señales ferroviarias"

Descripción del contacto:

Registrar toda la información detallada que permita individualizar el servicio o tren o la señal que origina el reclamo, precisando con mayor detalle posible su localización y las circunstancias de tiempo en que se generan las incidencias que motivan la queja.

Respuesta.

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área.

Modelo de respuesta:

Luego de analizar la situación le informamos que: (Opciones)

1-el día..... personal de la empresa trabajó en el lugar y el inconveniente fue solucionado.

2-se dio intervención al área de..... y el día..... asistirán al lugar para solucionar el inconveniente.

4- Falta de Información al Pasajero.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "IP 00 - INFORMACION AL PASAJERO".

Subtipo: Seleccionar según corresponda:

"IP 01 - Información s/cancelación y/o demora"

"IP 02 - Soporte de Información (carteles, combinación)"

"IP 03 - Tarifas, secciones, abonos."

Descripción del contacto:

Registrar toda la información detallada que permita reflejar en qué circunstancias de tiempo, lugar y modo no le fue proporcionada la información al pasajero, o no pudo acceder a ella.

Respuesta.

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área.

Modelo de respuesta:

Ante todo, le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo y ponemos en su conocimiento que nos encontramos actualmente trabajando en la mejora e incorporación de nuevos procesos de comunicación con el usuario con el fin de garantizarle el acceso a información precisa, oportuna y de utilidad.

5- Limpieza de formaciones/estaciones/baños.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "LZ 00 - LIMPIEZA".

Subtipo: Seleccionar según el caso:

"LZ 01 – Limpieza de Estaciones"

"LZ 02 – Limpieza entre Estaciones/Desmalezado"

"LZ 03 – Limpieza de coches"

"LZ 04 – Limpieza de baños".

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar cuál es el servicio en el que se producen los hechos que originan el reclamo por la falta de limpieza en la formación. Si el ciudadano tiene los datos de la formación, registrarlos y de lo contrario preguntar día, horario, lugar (estación) y sentido de circulación para poder establecer a qué servicio se refiere.

Para el caso de reclamarse por limpieza en baños, especificar estación, andén y de qué baño se trata (hombre, mujer, discapacitado) y en qué consiste la falta de limpieza. En igual sentido cuando se reclama limpieza en estaciones o entre estaciones, precisar la mayor información posible para localizar y describir la deficiencia objeto de reclamo.

Respuesta:

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área.

Modelos de respuesta:

Opción 1.

Luego de analizar la situación le informamos que: (Opciones)

1-el día..... personal de la empresa trabajó en el lugar y el inconveniente fue solucionado.

2-se dio intervención al área de..... y el día..... asistirán al lugar para solucionar el inconveniente.

Opción 2.

Luego de analizar la situación, le pedimos disculpas por el estado general de los sanitarios y le informamos que estamos trabajando para mejorar esta situación lo antes posible.

Opción 3.

Atento a su reclamo le informamos que las tareas de limpieza de las formaciones se realizan en forma periódica en dos instancias, antes del inicio del servicio y al finalizar el horario del mismo. De todas maneras, ponemos en su conocimiento que se derivó el reclamo a las áreas correspondientes para que refuercen las tareas de higienización y limpieza.

6- Ampliación de servicios, frecuencia, horario nocturno, fines de semana, u otros.

Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "RECLAMO" código: "OS 00 – OFERTA DE SERVICIO"

Subtipo: Seleccionar "OS01 – Ampliación de servicio, fines de semana, horarios, frecuencia, etc"

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar datos del pedido en cuestión: en qué línea y ramal solicita la ampliación del servicio, frecuencia, horario nocturno o fin de semana o lo que fuera objeto de pedido y cuáles son las razones.

Respuesta.

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área, en el caso de tenerla.

Modelos de respuesta:

Caso 1.

En respuesta a su reclamo, le informamos que éste ha sido trasladado al/las área/s correspondiente/s para que lo consideren entre las posibles acciones a futuro.

Caso 2.

En respuesta a su reclamo, le informamos que desde Trenes Argentinos Operaciones tenemos previsto:

- incorporar un servicio adicional para el ramal ___.
- restablecer el servicio para el tramo ___.

Caso 3.

En respuesta a su pedido, le informamos que en Trenes Argentinos Operaciones estamos realizando obras de remodelación en la estación ___ que finalizarán en ___ (mes). Estos trabajos incluyen ___ (contar brevemente lo que se está haciendo).

7- Mantenimiento de estaciones.

Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "RECLAMO" código: "EX 00 - EXPLOTACION"

Subtipo: Seleccionar "EX 07 – Mantenimiento de las estaciones"

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar en qué consiste la falta de mantenimiento de la estación, su identificación, localización y acabada descripción del mismo.

Respuesta.

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área, en el caso de tenerla. Cuando las obras de mantenimiento/refacción estén a cargo de la Administradora de Infraestructura Ferroviaria (A.D.I.F.S.E.) informar lo que ésta hubiere respondido o en su defecto, sugerir la reclamación directa, aportando datos de contacto.

Modelos de respuesta:

Caso 1.

Ante todo le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados y le informamos que: (de acuerdo a cada caso y la información que hubiere sido obtenida por las áreas responsables)

-con motivo de las obras de remodelación de la estación..... se dispusieron los molinetes en (los ingresos por calle.../en la mitad de los andenes provisorios/etc.).

-se habilitó la boletería en andén provisorio por la calle.... hasta tanto finalicen las obras de remodelación.

-se estima que las obras del viaducto (Ej.) finalizarán en el mes de..... Esta obra permitirá.... (información sobre beneficios de la obra.)

Caso 2.

Luego de analizar la situación, le informamos que hemos derivado su reclamo a la Administradora de Infraestructura Ferroviaria Sociedad del Estado (A.D.I.F.S.E.) responsable de las obras de infraestructura ferroviaria, como el caso que Usted menciona. Dicha empresa nos informa que

Para la reclamación directa ante dicha empresa, podrá dirigirse telefónicamente al (011) 4318-3333 o a través de la página web <https://www.argentina.gob.ar/trenes-argentinos-infraestructura>.

Caso 3.

Luego de analizar la situación le informamos que:

1-el día..... personal de la empresa trabajó en el lugar y el inconveniente fue solucionado.

2-se dio intervención al área de..... y el día..... asistirán al lugar para solucionar el inconveniente.

8- Ventilación/Climatización de formaciones.

Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "RECLAMO" código: "AM 00 - AMBIENTE"

Subtipo: Seleccionar el subtipo según corresponda

"AM 08 – Ventilación"

"AM 09 – Ventiladores de Trenes"

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar datos de servicio en el que se registran las circunstancias motivo de reclamo y en qué consisten las mismas

Respuesta.

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área, en el caso de tenerla.

Las características de las formaciones y por ende de los equipos de refrigeración/calefacción son variables de acuerdo a las Líneas, por lo que deberá estarse a las especificidades técnicas reportadas por las áreas responsables de cada una de ellas.

Modelos de respuesta:

Ante todo le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados y le informamos que: (de acuerdo a cada caso y la información que hubiere sido obtenida por las áreas responsables de cada Línea)

Sarmiento

Los trenes constan de un control de temperatura automática que funciona para lograr el clima ideal estándar dentro de las formaciones según la cantidad de pasajeros que hay en el interior del salón, controlando su correcto funcionamiento en forma periódica. No obstante ello hemos derivado su planteo al área técnica responsable.

Mitre

El aire acondicionado y la calefacción están programados para mantener la temperatura en el salón a 20 °C. Si hace menos de 20°C enciende la calefacción y si hace más de 22°C dentro de los coches y afuera más de 16 °C enciende el aire acondicionado hasta llegar a 20°C donde mantiene la ventilación constante.

Roca.

Los nuevos trenes cuentan con un sistema de climatización automático que se enciende para el servicio.

De igual manera su reclamo fue derivado al sector correspondiente desde donde nos comunican que en estas situaciones por favor le comunique al guarda este tipo de inconvenientes, ya que él es el quien solicita al conductor el encendido o apagado del aire acondicionado.

Asimismo cabe destacar que la sensación de frío o calor de las personas es muy subjetivo y difícil de consensuar con los pasajeros. Le pedimos disculpas por el inconveniente.

9- Accesibilidad.

Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "RECLAMO" código: "AC 00 - ACCESIBILIDAD"

Subtipo: Seleccionar de acuerdo a lo que corresponda según los Subtipos disponibles:

- “AC 01 – Personas mayores y lisiados”.
- “AC 02 – Acceso a estaciones.”
- “AC 03 – Puertas cerradas de estaciones.”
- “AC 04 – Escaleras fijas” .
- “AC 05 – Puertas cerradas entre vías.”
- “AC 06 – Escaleras mecánicas.”
- “AC 07 – Molinetes”
- “AC 08 – Mal funcionamiento de molinetes”.

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar datos del reclamo en cuestión: en qué estación, andén y específicamente en que ubicación precisa se encuentra dificultado o no existe el ingreso accesible o a qué molinetes se refiere según el caso.

Respuesta.

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área, en el caso de tenerla.

Modelos de respuesta:

Caso 1.

Luego de analizar la situación le informamos que las obras de infraestructura edilicia en las estaciones está a cargo de la Administradora de Infraestructura Ferroviaria Sociedad del Estado (ADIF SE) a quien hemos dado intervención a propósito de su reclamo y ha informado que (variantes)

1-el día..... personal de la empresa trabajó en el lugar y el inconveniente fue solucionado.

2-se dio intervención al área de..... y el día..... asistirán al lugar para solucionar el inconveniente.

Caso 2.

Luego de analizar la situación le informamos que en caso de registrar errores en el cobro de su pasaje puede acercarse al *Centro de Atención al Pasajero* de la estación....., de... a... horas, con una copia de los movimientos realizados con su tarjeta SUBE. Esta operación se realiza a través de la página web www.sube.gob.ar , 72 horas posteriores a la transacción que menciona como errónea. De esta manera podremos evaluar los movimientos realizados e importes debitados y proceder a su resolución.

Caso 3.

Luego de analizar la situación le informamos que el débito que se hace en la tarjeta SUBE cuando inicia el viaje representa sólo una reserva. El procedimiento para el correcto uso de la SUBE en el transporte ferroviario es el siguiente: al ingresar a la zona de andenes deberá apoyar la tarjeta SUBE en el lector del molinete o validador, donde se efectuará automáticamente una reserva sobre la tarjeta SUBE equivalente al valor máximo actual del pasaje según la línea. Al finalizar el viaje, ya en la estación de destino, deberá apoyar la tarjeta SUBE en el lector del molinete o validador antes de salir de la misma y se efectúa en ese momento el débito correspondiente al valor de su viaje. En caso de no realizar esta acción se le debitará de su tarjeta SUBE el valor máximo del pasaje de la línea.

En caso de no contar con molinetes o validadores podrá adquirir un boleto en la boletería y exhibirlo ante personal de fiscalización de la empresa si éste lo solicitase.

10- Comportamiento inapropiado de los agentes y mal desempeño.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar “CA00 – COMPORTAMIENTO DE AGENTES”

Subtipo: Seleccionar según corresponda:

CA01: Boleteros

CA02: Guardas.

CA03: Guardabarreras.

CA04: Supervisores.

CA05: Supervisores de líneas.

CA06: Agentes de seguridad en estaciones

CA07: Agentes de seguridad en coches

CA08: Personal de Limpieza Baños.

CA09: Personal Limpieza Estaciones.

CA10: Personal conducción.

CA11: Cuidadores baños.

CA12: Controladores de Evasión.

CA13: Mal desempeño del personal en general.

Descripción del contacto. Procurar y registrar información relativa a tiempo, lugar y modo del hecho que genera el contacto:

¿Cuándo ocurrió el comportamiento inapropiado? Especificar el día y la hora de ocurrencia del hecho

¿Dónde ocurrió? Especificar si fue en la estación, andén, formación y en cuál. Si no fuere posible especificarla, tratar de que aporte los mayores datos posibles para poder contextualizar el hecho en las circunstancias de lugar.

¿Quién es el personal que tuvo un comportamiento inapropiado? Si conoce el personal involucrado en el comportamiento inapropiado, identificarlo con su nombre y apellido, o aportar datos que permitan su individualización, tales

como descripción física, vestimenta, fotografía, o cualquier otro medio que resulte útil a esos fines, de ser ello posible.

Si no conoce el nombre y apellido del personal consultar también si tenía identificación a la vista o si existió negativa a identificarse.

¿En qué consistió el comportamiento inapropiado y cómo ocurrió el mismo? En este caso, deberá consultar y registrar todas las circunstancias de modo del hecho, es decir que el pasajero describa, pormenorizadamente el hecho que motiva el reclamo.

Respuesta.

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área.

Modelos de respuesta:

Comportamiento inapropiado de Personal – Identificado.

En nombre de Trenes Argentinos Operaciones le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo. Luego de analizar el caso le informamos que el empleado ha sido identificado y, en base a lo que surja del informe de conducta laboral correspondiente, tomaremos las medidas necesarias para evitar que ocurran episodios como éstos y resguardar en todo momento el trato respetuoso hacia nuestros pasajeros.

Comportamiento inapropiado de Personal - No identificado.

En nombre de Trenes Argentinos Operaciones le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo.

Luego de analizar el caso, no hemos podido identificar al empleado al que se hace mención ya que no contamos con sus datos personales sin los cuales nos resulta difícil poder individualizar al responsable.

De todos modos, como estamos comprometidos a resguardar el trato respetuoso hacia nuestros pasajeros derivamos sus comentarios al área correspondiente.

11- Falta de Seguridad (Estaciones/Formaciones).

Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “RECLAMO” código: “SP 00 - SEGURIDAD”

Subtipo: Seleccionar el subtipo que corresponde de acuerdo al objeto del reclamo.

“SP 01 – Robos.”

“SP 02 – Agresiones físicas”

“SP 03 – Sens. Inseguridad (presencia policial)”

- “SP 05 – Apedreo de formaciones”
- “SP 06 – Falta de seguridad en coches”
- “SP 07 – Falta de seguridad en estaciones”
- “SP 08 – Personal Policial”
- “SP 09 – Vandalismo”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar datos del reclamo en cuestión, lugar, estación ramal y circunstancias de tiempo y modo.

Respuesta.

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por las áreas de seguridad de las respectivas Líneas y los criterios comunicaciones que hubiere al respecto y que se ajuste al Subtipo respectivo.

Modelos de respuesta:

Caso 1.

Le informamos que todos los servicios cuentan con personal policial que realiza servicios adicionales y son quienes actúan en forma conjunta con nuestro personal, a fin de accionar frente a circunstancias imprevistas.

De igual manera, le comunicamos que se ha tomado debida cuenta del problema y se ha dado conocimiento al área responsable para que proceda a tomar la intervención que es de su competencia.

Caso 2.

Le informamos que se ha tomado debida cuenta del problema y se ha dado conocimiento a las Áreas responsables para su intervención. No obstante ello, le aclaramos que el área de Seguridad realiza continuamente labores de prevención en la zona, y con ayuda de personal policial se logra desalojar a las personas, pero luego nuevamente las mismas vuelven a instalarse en nuestros predios ferroviario.

12- Demanda de reintegro.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “VB 00 - VENTA DE BOLETOS”.

Subtipo: Seleccionar: “VB06 Demanda de reintegro.”

Descripción del contacto:

Registrar toda la información detallada que permita precisar por qué solicita el reintegro del boleto y registrar todos los aspectos siguientes:

- Fecha y horario del viaje del boleto, así como origen y destino.
- Razones por las que solicita el reintegro.

Respuesta.

Elaborar la respuesta y según si el hecho expuesto por el reclamante y la información brindada por la consulta interna, el caso se circunscribe a un supuesto que corresponde reintegrar o no.

Modelos de respuesta:

Modelo de respuesta si la resolución del reclamo es favorable al reintegro del boleto:

Ante todo queremos pedirle disculpas por la demora / cancelación del servicio hacia el día...

A fin de poder brindarle una solución al caso mencionado, le solicitamos que se acerque al Centro de Atención al Pasajero ubicado en..., con una impresión de los débitos realizados en el día indicado en su tarjeta SUBE y se le reintegrará el dinero correspondiente con un boleto válido para el tramo de viaje que realice habitualmente.

Modelo de respuesta si la resolución del reclamo es denegatorio del reintegro del boleto:

Ante todo queremos pedirle disculpas por la demora / cancelación del servicio de hacia _ el día __.

Luego de analizar la situación, le informamos que no corresponde hacer lugar al reintegro del valor pedido en razón de.....

13- Información errónea brindada por personal de estación y 0800.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "IP 00 – INFORMACION AL PASAJERO".

Subtipo: Seleccionar "IP 06 – Información errónea brindada por personal de la empresa".

Descripción del contacto.

Si recibió la información a través del 0800, solicitar que precise fecha, hora y datos del operador, si los conociese. Si recibió la información a través del personal de boletería solicitar que precise fecha, hora, lugar y datos de la persona que lo atendió.

Solicitar que precise el contenido de la información recibida (¿Qué le informaron?).

Respuesta:

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área, en el caso de corresponder.

Modelo de Respuesta

Ante todo, le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo y le informamos que se reforzaron las instrucciones al personal para evitar sucesos similares. Asimismo, ponemos en su conocimiento que nos encontramos actualmente trabajando en la mejora e incorporación de nuevos procesos de comunicación con el fin de garantizar al usuario el acceso a información precisa, oportuna y de utilidad.

14- Transporte de mascotas.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “DV 00 - DIVERSAS”.

Subtipo: Seleccionar “DV02- Varias”.

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar e identificar el objeto del reclamo.

Modelo de respuesta.

En respuesta a su consulta, le informamos por el momento no se encuentra reglamentada la posibilidad de trasladar mascotas en los servicios de ferroviarios, a excepción de perros lazarillos. De cualquier manera, estamos trabajando en el tema. Al respecto, podrá consultar las novedades en nuestra página web www.trenesargentinos.gob.ar.

15 - Violencia de género o acoso.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar “DV 00 – DIVERSAS”.

Subtipo: Especificar “DV 10 – ACOSO”

En el caso en que el autor del hecho denunciado sea ajeno a la empresa, corresponderá asimismo su encuadre utilizando el código “SP 00 – Seguridad” y el subtipo pertinente según se trate.

En el caso en que se involucre en el hecho a algún agente de la empresa, corresponderá asimismo la utilización del código “CA 00 – Comportamiento de los agentes” y el subtipo pertinente según se trate.

Descripción del contacto. Procurar y registrar información relativa a las circunstancias de tiempo, lugar y modo del hecho que genera el contacto:

¿Cuándo ocurrió el hecho que se denuncia o reclama? Especificar el día y la hora de ocurrencia del hecho.

¿Dónde ocurrió? Especificar si fue en la estación, andén, formación y en cuál. Si no fuere posible especificarla, tratar de que se aporte los mayores datos posibles para poder contextualizar el hecho en las circunstancias de lugar.

¿En qué consistió el hecho inapropiado y cómo ocurrió el mismo? En este caso, deberá consultar y registrar todas las circunstancias de modo del hecho, es decir que el pasajero describa, pormenorizadamente el hecho que motiva el reclamo.

¿Quién es el autor del hecho? ¿Se puede individualizar el mismo? Tratar de obtener su identificación (nombre y apellido) o individualización aportando datos tales como descripción física, vestimenta, fotografía o cualquier otro medio que resulte útil a esos fines, de ser ello posible.

Si no conoce el nombre y apellido del autor, consultar también si tenía identificación a la vista o si existió negativa a identificarse, en el caso de ser personal de la empresa.

Especificidades del proceso atento el motivo del reclamo:

1. Luego de la registración del contacto en el CRM, el operador del CAP, debe proceder a “Comenzar a Trabajar”.
2. Efectuar las Consultas Internas que atento las características y circunstancias del caso correspondan:
 - a. Si se trata de un hecho en el que se denuncia acoso o violencia cuyo autor es alguien externo a la empresa, dar intervención al área de seguridad que corresponda según las líneas y a RSE.
 - b. Si se trata de un hecho en el que el denunciado es un agente o personal de la empresa, corresponderá dar intervención al superior o área de desempeño del denunciado que corresponda, a RRHH y a RSE.
3. De acuerdo a lo informado por las áreas, en su oportunidad dar el tratamiento sugerido o a elaborar la respuesta al pasajero.

Modelo de respuesta:

Caso 1: (El autor del hecho es ajeno a la empresa).

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 07 de Marzo de 2018.-

Estimada (nombre y apellido):

Nos ponemos en contacto con Usted en respuesta a su reclamo N° XXX...

Al respecto, le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo, y le hacemos saber que hemos dado intervención al área de Seguridad de la Línea, porque estamos comprometidos en erradicar cualquier tipo de violencia de género en el ámbito ferroviario.

Desde Trenes Argentinos, impulsamos y promovemos iniciativas con el compromiso diario de asegurar contención y acompañamiento a las mujeres que sufran cualquier tipo de acoso o violencia de género. A los fines de recibir contención, asesoramiento y acompañamiento profesional para situaciones como las denunciadas, puede comunicarse a través de un SMS gratuito al 22676 (ACOSO). Igualmente a la Línea 144 las 24 horas, y también al 0800 999 2345 del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) para relatar lo sucedido.

Por cualquier otra inquietud, puede comunicarse con nosotros al Centro de Atención al Pasajero: 0800-222-TREN (8736). Lo invitamos también a conocer todas las novedades del servicio en www.trenesargentinos.gov.ar y a descargar nuestra aplicación móvil para recibir alertas y conocer en vivo los horarios de los trenes.

Trabajamos todos los días para mejorar la experiencia de viaje de nuestros pasajeros.

Cordialmente,

Centro de Atención al Pasajero.

Trenes Argentinos

Caso 2: (El autor del hecho es personal de la empresa y está individualizado).

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 07 de Marzo de 2018.-

Estimada (nombre y apellido):

Nos ponemos en contacto con Usted en respuesta a su reclamo N° XXX...

En nombre de Trenes Argentinos, le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo.

Luego de analizar el caso, le informamos que el empleado ha sido identificado y en base a lo que surja del informe laboral correspondiente, se tomarán las medidas necesarias para evitar que ocurran episodios como éstos y resguardar en todo momento el trato respetuoso hacia nuestros pasajeros.

Desde Trenes Argentinos, estamos comprometidos en erradicar cualquier tipo de violencia de género en el ámbito ferroviario y también impulsamos y promovemos

iniciativas con el compromiso diario de asegurar contención y acompañamiento a las mujeres que sufran cualquier tipo de acoso o violencia.

A los fines de recibir contención, asesoramiento y acompañamiento profesional para situaciones como las denunciadas, puede comunicarse a través de un SMS gratuito al 22676 (ACOSO). Igualmente a la Línea 144 las 24 horas, y también al 0800 999 2345 del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) para relatar lo sucedido.

Por cualquier otra inquietud, puede comunicarse con nosotros al Centro de Atención al Pasajero: 0800-222-TREN (8736). Lo invitamos también a conocer todas las novedades del servicio en www.trenesargentinos.gob.ar y a descargar nuestra aplicación móvil para recibir alertas y conocer en vivo los horarios de los trenes.

Trabajamos todos los días para mejorar la experiencia de viaje de nuestros pasajeros.

Cordialmente,

Centro de Atención al Pasajero.

Trenes Argentinos

Caso 3: (El autor del hecho es personal de la empresa y no está individualizado).

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 07 de Marzo de 2018.-

Estimada (nombre y apellido):

Nos ponemos en contacto con Usted en respuesta a su reclamo N° XXX...

En nombre de Trenes Argentinos, le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo.

Luego de analizar el caso, no hemos podido identificar al empleado que se hace mención ya que no contamos con sus datos personales sin los cuales nos resulta difícil poder individualizar al responsable.

Desde Trenes Argentinos, estamos comprometidos en erradicar cualquier tipo de violencia de género en el ámbito ferroviario y también impulsamos y promovemos iniciativas con el compromiso diario de asegurar contención y acompañamiento a las mujeres que sufran cualquier tipo de acoso o violencia.

A los fines de recibir contención, asesoramiento y acompañamiento profesional para situaciones como las denunciadas, puede comunicarse a través de un SMS gratuito al 22676 (ACOSO). Igualmente a la Línea 144 las 24 horas, y también al 0800 999 2345 del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) para relatar lo sucedido.

Por cualquier otra inquietud, puede comunicarse con nosotros al Centro de Atención al Pasajero: 0800-222-TREN (8736). Lo invitamos también a conocer todas las novedades del servicio en www.trenesargentinos.gob.ar y a descargar nuestra aplicación móvil para recibir alertas y conocer en vivo los horarios de los trenes.

Trabajamos todos los días para mejorar la experiencia de viaje de nuestros pasajeros.



Cordialmente,

Centro de Atención al Pasajero.

Trenes Argentinos

III- Procedimientos específicos – Reclamos del Servicio de Larga Distancia.

1. Sistema de Venta Web. Transacciones fallidas.

1. Registrar el contacto (Para los casos de origen en Libro de Queja, presencial, Notas, o vía mail recibido en el CAP)

1.1 Cargar datos del usuario.

- DNI
- Nombre y apellido
- Género
- Mail
- Domicilio (nombre y número de la calle, el piso, departamento, Ciudad, Partido y Provincia, CP).

1.2. Cargar datos del contacto.

1.2.1. Especificar el origen del contacto:

- Si corresponde a un pasajero que se hace presente en ventanilla del CAP consignar Presencial.
- Si realizó la queja en boleterías o formaciones a través del Libro de Quejas, consignar Libro de Queja.
- Si corresponde a un pasajero que remitió una nota al CAP o la entregó en el mismo, consignar Nota.
- Si corresponde a un pasajero que envió un e-mail al CAP, consignar Mail.
- Si se comunicó al 0-800 el origen será Telefónico.
- Los reclamos generados a través de la Aplicación móvil, tendrán origen APP.

1.2.2. Tipo de contacto: Se debe seleccionar “RECLAMO”.

1.2.3. Identificar el servicio por el cual genera el contacto: Línea, ramal, estación.

1.2.4. Lugar del registro: Se debe seleccionar la estación donde se completó el libro de quejas (LQ), cuando el pedido esté condensado en el LQ.

1.2.5. Lugar de la carga: seleccionar “CAP LD” o el que corresponda.

1.2.6. Motivo. Especificar el motivo del contacto a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “VB00 – Venta de Boletos”

1.2.7. Subtipo: Seleccionar “VB04- Falta de Boleto o VB02- Error en el boleto”

1.2.8. Fecha de incidencia: indicar día y hora del hecho que genera el contacto.

1.2.9. Fecha de denuncia. Si se trata de un contacto de origen en Libro de Queja, mail o nota, consignar la fecha del Folio, mail o nota respectivamente. Si es atención presencial, se indicará el día en el que el pasajero se hace presente.

1.2.10. Lugar de incidencia: seleccionar la opción a fin de avanzar en el proceso de registración.

1.3. Cargar Descripción del contacto.

1.3.1. Para contactos de Origen en Libro, mail o nota: transcribir íntegra y textualmente lo escrito. Para contactos de Origen telefónico o presencial: tomar nota del relato del reclamante y registrar toda la información detallada que permita precisar los motivos del reclamo.

Se le deberá preguntar al usuario el número de la transacción de su compra realizada por web, el número del pasaje, fecha de emisión, nombre y apellido del pasajero y su DNI y de manera precisa cuál es el objeto de su pedido, podrá ser que no recibió mail de confirmación de la operación realizada, o que no le llegaron los pasajes para imprimir, etc.

1.3.2. Adjuntar foto o video proporcionado por el pasajero en caso de corresponder.

1.4. Guardar el contacto, de manera tal de finalizar el proceso de registración.

1.4.1. Informar al pasajero el N° de ID de su contacto.

2. Recibido el contacto, seleccionar opción “Ver” para visualizar el contenido.

3. Para los contactos no registrados por el CAP, analizar si el mismo corresponde a las competencias del CAP.

3.1. En caso de no corresponder, transferir el contacto al Sector o Departamento que considere competente para resolverlo.

3.2. Si el contacto corresponde a la competencia del CAP de Larga Distancia, seleccionar “Comenzar a trabajar reclamo”.

4. Leer con debida atención el contenido del contacto para poder identificar el objeto del reclamo.

4.1. Verificar la codificación del pedido.

Si no la tiene asignada seleccionar VB00 – Venta de Boletos” Subtipo: Seleccionar “VB04 – Falta de Boleto”

Si la codificación de origen no es la correcta modificarla.

4.2. Analizar si cuenta con la información oficial, pertinente, precisa y veraz para poder responder.

Búsqueda de la transacción y el boleto.

Para el abordaje de este tipo de reclamos, el personal debe ingresar al portal de ventas web de la empresa (en caso de tener usuario autorizado para ello) y proceder a realizar la búsqueda de la transacción. Se podrá hacer teniendo el número de la transacción o el DNI del pasajero.

A través de esta búsqueda se obtendrán todos los datos completos de la transacción y las modificaciones posteriores a la venta que se hubieren realizado.

Resultado de búsqueda: Pago Rechazado.

Si el pago no hubiera ingresado a Mercado Pago, se identificará como “REFUNDED” en el sistema y por lo tanto la transacción no ha sido exitosa.

Resultado de búsqueda: Pago Aprobado y Acreditado.

a- Asociado a una reserva de boleto con datos completos: la operación ha sido exitosa y por lo tanto si al pasajero no le llegó el boleto, se le enviará el mismo

b- No asociado a reserva de boleto alguna: la operación no ha sido completa y por lo tanto al pasajero se le hará la

devolución del importe a través del mecanismo habilitado por Mercado Pago.

5. Elaborar la respuesta sobre la base de los criterios expuestos precedentemente utilizando los modelos preestablecidos, según corresponda.
6. Enviar la respuesta al reclamante.
7. Cerrar el reclamo en el CRM.

Modelo de Respuesta.

Caso 1.

Luego de analizar la situación le informamos que no se logró concretar la compra del / los pasaje/s a través de nuestra web ya que el pago fue rechazado por la tarjeta de crédito. Adjuntamos una imagen con el detalle de la transacción para que pueda ponerse en contacto con el banco emisor o con la tarjeta correspondiente.

Caso 2.

Luego de analizar la situación queremos informarle que debido a inconvenientes con Mercado Pago no se logró concretar con éxito la emisión de los pasajes. Por eso, ya realizamos el reclamo ante el operador a fin de que el importe que Usted abonó, le sea acreditado en su tarjeta.

2- Reclamos por demoras y cancelaciones del servicio.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "EX00-EXPLORACION".

Subtipo: Seleccionar

"EX 01- Demoras", para demoras.

"EX 02- Cancelaciones", para cancelaciones.

Descripción del contacto:

Procurar toda la información detallada que permita precisar cuál es el servicio que se demoró o canceló.

Si el ciudadano tiene los datos de la formación, registrarlos y de lo contrario preguntar día, horario, lugar (estación) y sentido de circulación para poder establecer a qué servicio se refiere.

Respuesta:

Elaborar la respuesta, utilizando la información aportada por el área y según si el hecho de la demora o cancelación obedece a causas

imputables o ajenas a la empresa, utilizar los modelos de respuesta preestablecidos según el caso.

Modelos de respuesta:

Modelo de respuesta si las demoras o cancelaciones obedecen a causas imputables o atribuibles a la empresa.

Ante todo queremos pedirle disculpas por la demora / cancelación del servicio de la línea __ el día __.

Al respecto, le informamos que los inconvenientes se debieron a (descripción puntual de la situación y medidas tomadas e información adicional).

Modelo de respuesta si las demoras o cancelaciones obedecen a causas ajenas a la empresa.

Ante todo lamentamos la demora / cancelación del servicio de la línea __ el día __.

Al respecto, le informamos que, el corte de vías (motivo que sea) se debió a razones ajenas a Trenes Argentinos Operaciones (precisar datos de la causa del hecho).

3- Reintegro de valor de pasaje.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "VB00 VENTA DE BOLETOS".

Subtipo: Seleccionar: "VB06 Demanda de reintegro."

Descripción del contacto:

Registrar toda la información detallada que permita precisar por qué solicita el reintegro del boleto y registrar todos los aspectos siguientes:

- Fecha y horario del viaje del boleto, así como origen y destino.
- Razones por las que solicita el reintegro.

Respuesta.

Elaborar la respuesta y según si el hecho expuesto por el reclamante y la información brindada por la consulta interna, el caso se circunscribe a un supuesto que corresponde reintegrar o no, utilizar los modelos de respuesta preestablecidos según el caso.

Corresponde el reintegro, cuando las razones de la no prestación del servicio sean imputables a la empresa, por ejemplo, cancelación o demoras atribuibles a SOFSE.

No corresponde el reintegro, cuando los motivos obedecen a razones ajenas a la empresa, por ejemplo, el pasajero no llegó en horario a la estación para tomar el tren, se venció el plazo autorizado que habilita la devolución del pasaje, etc.

Modelos de respuesta:

Modelo de respuesta si la resolución del reclamo es favorable al reintegro del boleto:

Ante todo queremos pedirle disculpas por la demora / cancelación del servicio hacia el día ___.

Le informamos que Ud. podrá solicitar el reintegro del valor del pasaje, presentando el boleto y su DNI en la boletería en la que adquirió el mismo.

Modelo de respuesta si la resolución del reclamo es denegatoria del reintegro del boleto:

Ante todo queremos pedirle disculpas por la demora / cancelación del servicio de hacia _ el día ___.

Luego de analizar la situación, le informamos que el inconveniente se debió a razones ajenas a Trenes Argentinos Operaciones, por lo que no podemos tramitar el reintegro del valor del pasaje.

Al respecto, se debe tener en cuenta que en el mismo boleto se indica en las Condiciones Generales de Viaje, punto 5 que *“No se devolverá el importe del pasaje adquirido en caso de que (...) se registre un atraso mayor a dos horas cuando las causas no fueran atribuibles a Trenes Argentinos”*.

4- Error datos del boleto (Boleteros).

Motivo.

Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar “VB00 – Venta de Boletos”

Subtipo: “VB02-Error en boleto/abono”.

Descripción del contacto:

Registrar toda la información detallada y completa que permita precisar cuáles son los errores que presenta el boleto y en qué circunstancias de tiempo, lugar y modo habrían ocurrido los hechos originarios del error que dice el pasajero.

¿En qué consiste el error en el boleto? Especificar el contenido del error en el boleto. Indicar lo que dice y lo que debería haber dicho el boleto, a tenor de lo referido por el pasajero.

¿Dónde ocurrió? Especificar en qué lugar gestionó la compra del pasaje.

¿Cuándo? Especificar en qué día y horario realizó la adquisición del boleto.

¿Quién es el personal que lo atendió? Para el caso de poder identificar al personal, consignar nombre y apellido.

Respuesta:

Para la resolución de este tipo de reclamos, debe tenerse en cuenta el principio general contenido en las Condiciones Generales de Viaje, impresas en el boleto, que en el punto 9, establecen que el pasajero debe verificar en el momento de la compra del boleto, que la fecha, hora, destino, precio del pasaje abonado y otros datos sean los correctos y de acuerdo a lo solicitado. Una vez retirado de la ventanilla no habrá derecho a reclamo alguno.

Modelo denegatorio del reclamo:

En respuesta a su reclamo le informamos que de acuerdo al punto 9 de las Condiciones Generales de Viaje al momento de la compra del boleto se debe verificar que todos los datos sean correctos (fecha, hora, destino y precio).

Lamentablemente, una vez concretada la compra, ya no es posible solicitar el cambio en ninguna de estas variables.

5. Coche comedor: falta o mala calidad de insumos, falta de dispenser de agua o similares.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "EC00-EXPLORACION".

Subtipo: Seleccionar "EC 01- Concesionarios".

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar cuál es el servicio en el que se producen los hechos que originan el reclamo.

Si el ciudadano tiene los datos de la formación, registrarlos y de lo contrario preguntar día, horario, lugar (estación) y sentido de circulación para poder establecer a qué servicio se refiere.

Registrar todas las circunstancias relativas al presunto incumplimiento o faltas que se registraron en el coche comedor del servicio.

Modelo de respuesta:

Queremos agradecerle por acercarnos su comentario relacionado a (la falta de variedad en las comidas del coche comedor). Ya estamos trabajando para mejorar esta situación puntual. Estamos convencidos de que su aporte, junto al de todos los pasajeros que utilizan a diario los trenes, nos ayuda a continuar mejorando la calidad del servicio.

6- Habilitación venta de pasajes: falta de información.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "IP 00 – Información al Pasajero".

Subtipo: Seleccionar "IP 02 – Soportes de información (carteles, combinación)".

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar en qué circunstancias no pudo acceder a la información referida a la venta de pasajes. ¿Por qué medio fue atendido? ¿Cuándo lo intentó? ¿Qué respuesta obtuvo?

Modelos de respuesta:

Le informamos que al momento no se encuentra habilitada la venta de pasajes para el servicio con destino a _ . Usted podrá consultar las fechas de inicio de la venta comunicándose gratuitamente al 0800-222-TREN (8736) o visitando nuestra página web www.trenesargentinos.gob.ar

7- Comportamiento inapropiado de los agentes y mal desempeño.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar "CA00 - Comportamiento de los Agentes"

Subtipo: Seleccionar según corresponda:

- CA01: Boleteros
- CA02: Guardas.
- CA03: Guardabarreras.
- CA04: Supervisores.
- CA05: Supervisores de líneas.
- CA06: Agentes de seguridad en estaciones
- CA07: Agentes de seguridad en coches
- CA08: Personal de Limpieza Baños.
- CA09: Personal Limpieza Estaciones.
- CA10: Personal conducción.
- CA11: Cuidadores baños.
- CA12: Controladores de Evasión.

CA13: Mal desempeño del personal en general.

Descripción del contacto. Procurar y registrar información relativa a tiempo, lugar y modo del hecho que genera el contacto:

¿Cuándo ocurrió el comportamiento inapropiado? Especificar el día y la hora de ocurrencia del hecho

¿Dónde ocurrió? Especificar si fue en la estación, andén, formación y en cuál. Si no fuere posible especificarla, tratar de que aporte los mayores datos posibles para poder contextualizar el hecho en las circunstancias de lugar.

¿Quién es el personal que tuvo un comportamiento inapropiado? Si conoce el personal involucrado en el comportamiento inapropiado, identificarlo con su nombre y apellido, o aportar datos que permitan su individualización, tales como descripción física, vestimenta, fotografía, o cualquier otro medio que resulte útil a esos fines, de ser ello posible.

Si no conoce el nombre y apellido del personal consultar también si tenía identificación a la vista o si existió negativa a identificarse.

¿En qué consistió el comportamiento inapropiado y cómo ocurrió el mismo? En este caso, deberá consultar y registrar todas las circunstancias de modo del hecho, es decir que el pasajero describa, pormenorizadamente el hecho que motiva el reclamo.

Modelos de respuesta:

- **Comportamiento inapropiado de Personal – Identificado.**

En nombre de Trenes Argentinos Operaciones le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo.

Luego de analizar el caso le informamos que el empleado ha sido identificado y, en base a lo que surja del informe de conducta laboral correspondiente, tomaremos las medidas necesarias para evitar que ocurran episodios como éstos y resguardar en todo momento el trato respetuoso hacia nuestros pasajeros.

- **Comportamiento inapropiado de Personal - No identificado.**

En nombre de Trenes Argentinos Operaciones le pedimos disculpas por la situación que motivó su reclamo.

Luego de analizar el caso, no hemos podido identificar al empleado al que se hace mención ya que no contamos con sus datos personales sin los cuales nos resulta difícil poder individualizar al responsable.

De todos modos, como estamos comprometidos a resguardar el trato respetuoso hacia nuestros pasajeros derivamos sus comentarios al área correspondiente.

8- Falta de disponibilidad de pasajes para discapacitados y otros.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “RG 00 – Regulación y tarificación”.

Subtipo: Seleccionar “RG 05 – Franquicias: discapacitados, estudiantes, jubilados”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar en qué circunstancias no pudo adquirir los boletos.

Debe solicitarse fecha y destino del viaje pretendido y asimismo fecha, hora y lugar –boletería- donde se presentó para adquirir el boleto.

Solicitar información de los argumentos brindados por el personal que lo atendió.

Modelos de respuestas:

Falta de disponibilidad de pasajes.

Luego de analizar la situación respecto a la falta de disponibilidad de pasajes, le informamos que los mismos se agotan rápidamente, debido a la gran demanda que existe para el servicio, sin que ello implique una negativa a la expedición de pasajes para discapacitados.

En Trenes Argentinos Operaciones sabemos que toda persona que acredite pase libre otorgado por la Secretaría de Transporte de la Nación o con el Certificado de Discapacidad tiene derecho a la exención de pago en los servicios de transporte público ferroviario, así como su acompañante en caso de que el certificado así lo contemple.

Supuesto del discapacitado que abona el pasaje por la negativa del empleado a su entrega gratuita argumentando que no habría “cupos”.

En Trenes Argentinos Operaciones sabemos que toda persona que acredite pase libre otorgado por la Secretaría de Transporte de la Nación o cuente con el Certificado de Discapacidad tiene derecho a la exención de pago en los servicios de transporte público ferroviario, así como su acompañante en caso de que el certificado así lo contemple.

Por esta razón le pedimos disculpas y, luego de analizar su situación, queremos informarle que podrá gestionar la restitución del valor de los pasajes en la boletería de __, de lunes a viernes, de __ a __ hs.

Pasajero discapacitado que afirma haber pagado el boleto pero no envía los mismos.

En Trenes Argentinos Operaciones sabemos que toda persona que acredite un pase libre otorgado por la Secretaría de Transporte de la Nación o el Certificado de Discapacidad tiene derecho a la exención de pago en los servicios de transporte público ferroviario.

Por esta razón, le pedimos disculpas y le informamos que, en caso de haber abonado el pasaje, deberá enviarnos una copia del mismo a la casilla __@__ para que gestionemos la devolución de su dinero.

9- Horarios límites para compra y devolución de boletos: difieren en las distintas boleterías.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “VB00 - Venta de Boletos”

Subtipo: Seleccionar “VB13 – No se vende boleto”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar en qué circunstancias no pudo acceder a la compra o devolución de los pasajes.

Debe solicitarse fecha y destino del viaje pretendido y asimismo fecha, hora y lugar –boletería- donde se presentó para adquirir o devolver el boleto.

Solicitar información de los argumentos brindados por el personal que lo atendió.

Modelo de respuesta:

En respuesta a su reclamo, le confirmamos que la compra de pasajes puede realizarse hasta dos minutos antes del horario de salida de cada servicio. Para mayor información, Usted podrá comunicarse gratuitamente al 0800-222-TREN (8736) o visitar nuestra página web www.trenesargentinos.gob.ar.

10- Pasajero pierde el servicio, algunos por demoras en tren AMBA.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “VB00 VENTA DE BOLETOS”.

Subtipo: Seleccionar: “VB06 Demanda de reintegro.”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar:

- Fecha y horario del viaje del boleto, así como origen y destino.
- Razones por las que solicita el reintegro.

Modelo de respuesta.

Lamentamos que no haya podido llegar en horario para abordar el tren, pero los pasajes son válidos únicamente durante el día y hora estipulados en el boleto. Una vez transcurrido ese tiempo no es posible hacer uso del mismo para acceder a otro servicio, motivo por el cual no se realizan devoluciones del pasaje.

11- Información errónea brindada por personal de boletería y 0800.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “IP 00 – Información al Pasajero”.

Subtipo: Seleccionar “IP 05 – CAP/SAT.”.

Descripción del contacto.

Si recibió la información a través del 0800, solicitar que precise fecha, hora y datos del operador, si los conociese. Si recibió la información a través del personal de boletería solicitar que precise fecha, hora, lugar y datos de la persona que lo atendió.

Solicitar que precise el contenido de la información recibida (¿Qué le informaron?).

Modelo de Respuesta

Le pedimos disculpas por la información errónea que recibió por parte del personal de Trenes Argentinos Operaciones.

Su aporte ha sido valioso ya que hemos impartido las indicaciones del caso al área en cuestión.

12. Reclamo por falta de Parada o Rehabilitación de en el Servicio.

Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “RECLAMO” Codificación: EX 01 - Explotación

Subtipo: seleccionar “EX19 No para en estación, detenc. entre est.”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar datos del pedido en cuestión: en qué lugar solicita la parada y cuáles son las razones.

Modelo de Respuesta:

En respuesta a su reclamo, le confirmamos que por el momento no está previsto incorporar una parada adicional al servicio [Retiro - Córdoba / Retiro – Tucumán].

Agradecemos su aporte porque estamos convencidos de que éste nos ayuda a continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

13- Limpieza de coches/Limpieza de baños y falta de insumos.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “LZ00-Limpieza”.

Subtipo: Seleccionar según el caso:

“LZ03 – Limpieza de coches”

“LZ04 – Limpieza de baños”.

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar cuál es el servicio en el que se producen los hechos que originan el reclamo.

Si el ciudadano tiene los datos de la formación, registrarlos y de lo contrario preguntar día, horario, lugar (estación) y sentido de circulación para poder establecer a qué servicio se refiere.

Para el caso de reclamarse por limpieza en baños, especificar estación, andén y de qué baño se trata (hombre, mujer, discapacitado) y en qué consiste la falta de limpieza.

Modelos de respuesta:

Le pedimos disculpas por el estado general de los sanitarios y le informamos que estamos trabajando para mejorar esta situación lo antes posible.

14- Ampliación de servicios, frecuencia, horario nocturno, fines de semana, u otros.

Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “RECLAMO” código: “OS00 Oferta de Servicio

Subtipo: Seleccionar “OS01 – Ampliación de servicio, fines de semana, horarios, frecuencia, etc”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar datos del pedido en cuestión: en qué línea y ramal solicita la ampliación del servicio, frecuencia, horario nocturno o fin de semana o lo que fuera objeto de pedido y cuáles son las razones.

Modelos de respuesta:

Caso 1.

En respuesta a su pedido, le informamos que éste ha sido trasladado al/las área/s correspondiente/s para que lo consideren entre las posibles acciones a futuro.

Caso 2.

En respuesta a su pedido, le informamos que desde Trenes Argentinos Operaciones tenemos previsto:

- incorporar un servicio adicional para el ramal __.
- restablecer el servicio para el tramo __.

Caso 3.

En respuesta a su pedido, le informamos que en Trenes Argentinos Operaciones estamos realizando obras de remodelación en la estación __ que finalizarán en __ (mes). Estos trabajos incluyen __ (contar brevemente lo que se está haciendo).

15- Boleterías cerradas de estaciones intermedias del AMBA (no cumplen horario publicado).

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “VB00-Venta de Boletos”.

Subtipo: Seleccionar “VB05 – Boleterías cerradas”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar cuál es la boletería que estaba cerrada.

Si el ciudadano aporta la información de cuándo (día y horario) estaba cerrada la boletería registrarlos y de lo contrario preguntarlo.

Asimismo, especificar de qué boletería se trata (estación y andén).

Modelo de respuesta:

En respuesta a su reclamo, le informamos que el horario de atención de la boletería de la estación __ es de __ a __, de __ a __ hs.

Le recordamos que también podrá adquirir los pasajes ingresando a nuestra página web www.trenesargentinos.gob.ar.

Si necesitara ayuda para realizar la operación, Ud. podrá comunicarse con la línea gratuita de atención al pasajero al 0800-222-8736.

16- 0800-222-8736 No atiende.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "IP00-Información al Pasajero".

Subtipo: Seleccionar "IP05-CAP/SAT"

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar las circunstancias en las que no fue atendido por el 0800. Precisar día y horario en que intentó comunicarse y confirmar a qué 0800 se está refiriendo el usuario.

Modelo de respuesta:

En respuesta a su reclamo, le informamos que la línea gratuita de Atención al Pasajero 0800-222-8736 se encuentra funcionando con normalidad. Sugerimos que intente comunicarse nuevamente.

17- Descuento jubilados y pensionados.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "RG 00 – Regulación y tarificación".

Subtipo: Seleccionar "RG 05 – Franquicias: discapacitados, estudiantes, jubilados.

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar en qué circunstancias no pudo adquirir los boletos con el descuento en su condición de jubilado y/o pensionado.

Consultar la forma por la que intentó adquirir el pasaje (web o presencial).

Debe solicitarse fecha y destino del viaje pretendido y asimismo fecha, hora y lugar –boletería- donde se presentó para adquirir el boleto.

Corroborar con el pasajero la documentación necesaria para acreditar su condición de jubilado y/o pensionado.

Solicitar información de los argumentos brindados por el personal que lo atendió.

Modelo de respuesta.

En respuesta a su reclamo, le confirmamos que los jubilados y/o pensionados abonan las tarifas del servicio público de transporte ferroviario de larga distancia, con un descuento del 40%.

Este descuento se aplica únicamente adquiriendo el pasaje en las boleterías de larga distancia, junto con la documentación que acredite su identidad y su condición de jubilado y/o pensionado.

18- Pasajes agotados.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “VB00 – Venta de Boletos”.

Subtipo: Seleccionar “VB04 – Falta de boleto/abono”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar las circunstancias en las que no pudo adquirir el boleto. Precisar día, horario y medio por el cual lo intentó (web o presencial).

Modelo de respuesta:

Queremos informarle que para el servicio del día __ a __ (destino), la capacidad de las formaciones se cubrió rápidamente debido a la alta demanda de pasajes.

Por ello, le pedimos disculpas por los inconvenientes ocasionados y le sugerimos que intente buscar pasajes para una fecha cercana ingresando a nuestra página web www.trenesargentinos.gob.ar.

Si necesitara ayuda para realizar la operación, Ud. podrá comunicarse con la línea gratuita de atención al pasajero al 0800-222-8736.

19- Transporte de mascotas.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “DV00-Diversas”.

Subtipo: Seleccionar “DV02- Varias”.

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar cuál es el servicio en el que se producen los hechos que originan el reclamo.

Modelo de respuesta.

En respuesta a su consulta, le informamos por el momento no se encuentra habilitada la posibilidad de trasladar mascotas en los servicios de larga distancia. De cualquier manera, estamos trabajando en el tema.

Al respecto, le invitamos a consultar las novedades en nuestra página web www.trenesargentinos.gob.ar.

20- Robo de pertenencias.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “SP00 – Seguridad”.

Subtipo: Seleccionar “SP01 – Robos”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información detallada que permita precisar las circunstancias del hecho que denuncia el pasajero.

¿Dónde ocurrió el hecho? Precisar e identificar el lugar donde sucedió lo que refiere el pasajero.

¿Cuándo? Precisar e identificar las circunstancias de tiempo –fecha y hora- en las que ocurrió el hecho.

¿Cómo? Registrar el hecho conforme lo expresa el pasajero.

¿Cuál fue el objeto que refiere le ha sido robado? Describirlo.

Agregar toda otra información complementaria que pueda ser de utilidad.

Modelo de respuesta.

Queremos pedirle disculpas por situación que motivó su reclamo.

Lamentamos el hecho ocurrido pero de acuerdo a la reglamentación vigente (*), la empresa no responde por el equipaje o efectos personales que los pasajeros lleven consigo a bordo de la formación.

() Según el Reglamento General de Ferrocarriles, Art.179°, 5° “La Empresa no responderá por ningún bulto que lleven consigo los pasajeros en los coches, salvo prueba de la culpa directa de la administración o sus empleados. Tampoco responderá por joyas, dinero y documentos de valor que contuviera el equipaje, si no se hubiese manifestado especial y determinadamente.”*

21- Aumento de tarifas.

Motivo. Especificar el motivo del reclamo a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: “RG00 – Regulación - Tarificación”.

Subtipo: Seleccionar “RG03 - Tarifas”

Descripción del contacto.

Registrar toda la información expresada por el pasajero. ¿A qué tarifa y servicio se refiere?

Modelo de respuesta:

En respuesta a su consulta, le informamos que en nuestra web www.trenesargentinos.gob.ar, o comunicándose telefónicamente al 0800-222-8736, podrá obtener toda la información sobre las tarifas de nuestros servicios.

Los valores de las tarifas son fijados y actualizados a través de normas dictadas por el Ministerio de Transporte de la Nación.

C- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PEDIDOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

PEDIDOS.

- Extravío/olvido de pertenencias en formaciones o estaciones.
- Reimpresión de pasajes en boleterías (para Servicio de Larga Distancia).

Instrucciones a seguir por los distintos motivos de Pedidos:

Pedido por Extravío/olvido de pertenencias en formaciones o estaciones.

Aclaración previa:

El procedimiento que se describe seguidamente aplica para aquellos casos en que el contacto deba ser generado por el CAP, sea porque corresponde a un mail recibido por el CAP, o se formalizó a través del Libro de Queja o responda a la atención presencial dada a un usuario por ventanilla del CAP.

En estos casos, el CAP registra el contacto, le da tratamiento y remite la respuesta al Pasajero.

Cabe aclarar que en aquellos casos en que el Pedido ha tenido origen telefónico por haberse contactado el pasajero a la Central de Atención Telefónica, el CAP deberá solamente responder las consultas internas que el Call hubiere realizado, quedando a cargo del Call Center la respuesta al pasajero.

Los Pedidos que tengan origen en el CAP, serán respondidos al Pasajero por el propio CAP.

Procedimiento para gestión de Pedidos por Extravío/olvido de pertenencias en formaciones o estaciones con origen presencial, mail, notas, o Libro de Queja en Boleterías o CAPs de las Líneas del AMBA.

1. Registrar el contacto. (Para los casos de origen en Libro de Queja, Notas, o vía mail recibido en el CAP)

1.1 Cargar datos del usuario.

- DNI
- Nombre y apellido
- Género
- Mail
- Domicilio (nombre y número de la calle, el piso, departamento, Ciudad, Partido y Provincia, CP).

1.2. Cargar datos del contacto.

1.2.1. Especificar el origen del contacto:

- Si corresponde a un pasajero que se hizo presente en boleterías o ventanilla del CAP y condensó el mismo en el Libro de Quejas, consignar Libro de Queja.
- Si corresponde a un pasajero que se hizo presente en la ventanilla del CAP, consignar Presencial.
- Si corresponde a un pasajero que remitió una nota al CAP o la entregó en el mismo, consignar Nota.
- Si corresponde a un pasajero que envió un e-mail al CAP, consignar Mail.

1.2.2. Tipo de contacto: Se debe seleccionar "PEDIDO".

1.2.3. Identificar el servicio por el cual genera el contacto: Línea, ramal, estación.

1.2.4. Lugar del registro: Se debe seleccionar la estación donde se completó el libro de quejas (LQ), cuando el pedido esté condensado en el LQ o bien la estación donde se encuentre el CAP cuando el pedido sea presencial.

1.2.5. Lugar de la carga: seleccionar el CAP correspondiente.

1.2.6. Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "PEDIDO" PD00.

1.2.7. Subtipo: Seleccionar "PD01 - Extravío de pertenencias"

1.2.8. Fecha de incidencia: indicar día y hora del hecho que genera el pedido.

1.2.9. Fecha de denuncia. Si se trata de un contacto de origen en Libro de Queja, mail o nota, consignar la fecha del Folio, mail o nota respectivamente. Si es presencial, será la fecha de atención al pasajero.

1.2.10. Lugar de incidencia: seleccionar "Entre estación", "Tren" o "Estación" según el caso.

1.3. Cargar Descripción del contacto.

1.3.1. Para contactos de Origen en Libro, mail o nota: transcribir íntegra y textualmente lo escrito. Para contactos de origen presencial: el personal tomará nota del relato del reclamante registrando toda la información detallada que permita precisar datos del servicio o estación donde se produjo el extravío que menciona, describiendo detalladamente el objeto extraviado:

- ¿En dónde se produjo el extravío? En qué estación o en qué tren.
- ¿Cuándo se produjo el extravío? En qué día y horario se produjo.
- ¿Qué objeto es el extraviado? Describir el mismo con todas sus particularidades.
- ¿En qué circunstancias se produjo el extravío?

1.3.2. Adjuntar foto o video proporcionado por el pasajero en caso de corresponder.

1.4. Guardar el contacto, de manera tal de finalizar el proceso de registración.

1.4.1. Informar al pasajero el N° de ID de su contacto.

2. Registrado el contacto, seleccionar opción “Ver” para visualizar el contenido.

3. Luego “Comenzar a trabajar”.

4. Leer con debida atención el contenido del contacto.

4.1. Verificar la codificación del pedido.

Si no la tiene asignada seleccionar “PD01 - Extravío de pertenencias”.

Si la codificación de origen no es la correcta modificarla.

4.2. Analizar si cuenta con la información oficial, pertinente, precisa y veraz para poder responder.

4.2.1. Si se dispone de dicha información, proceder a la elaboración de la respuesta.

4.2.2. Si no se dispone de dicha información, realizar la consulta interna necesaria al departamento o sector que correspondan de acuerdo al extravío denunciado.

Indicar “Titulo” y “Descripción de la Consulta” en el CRM.

Si el área consultada no responde el pedido realizado en el plazo máximo de 48 horas, reiterar el pedido, y de persistir la negativa, poner en conocimiento al superior quien debe implementar las acciones necesarias para la obtención de la información en cuestión.

Cuando la respuesta brindada a la consulta interna realizada no es completa o no se ajusta a lo pedido, solicitar su ampliación o aclaración.

4.3. Si se obtiene la información, y ésta resulta apropiada y pertinente para resolver el pedido, seleccionar la información de utilidad.

5. Elaborar la respuesta y según si el objeto ha sido o no localizado, utilizar los modelos de respuesta preestablecidos según el caso (ver modelos de respuesta).

6. Enviar la respuesta al pasajero.

7. Cerrar el pedido en el CRM.

Modelos de respuesta:

Respuesta al pedido cuando el objeto no ha sido encontrado.

En respuesta a su pedido por un objeto (identificar el objeto al que hace mención) que Ud. refiere haber extraviado en la línea __ le informamos que, luego de realizada la búsqueda pertinente tanto en la estación __ como en las formaciones, no hemos logrado encontrarlo.

Si tuviéramos alguna novedad, nos pondremos en contacto con Ud. a la brevedad.

Respuesta al pedido cuando el objeto ha sido encontrado.

En respuesta a su pedido por un objeto (identificar el objeto al que hace mención) que Ud. refiere haber extraviado, le informamos que el mismo ha sido encontrado en la estación __ / en una de las formaciones.

En función de ello, podrá acercarse a retirar el mismo en la estación _ sector _ los días __, de __ a __ hs. Para que le sea entregado el mismo, deberá concurrir personalmente con su DNI y la presente nota impresa.

Pedido de reimpresión de pasajes de larga distancia adquiridos por web.

1. Registrar el contacto. (Para los casos de origen en Libro de Queja, Notas, vía mail o presencial en el CAP)

1.1 Cargar datos del usuario.

- DNI
- Nombre y apellido
- Género
- Mail
- Domicilio (nombre y número de la calle, el piso, departamento, Ciudad, Partido y Provincia, CP).

1.2. Cargar datos del contacto.

1.2.1. Especificar el origen del contacto:

- Si corresponde a un pasajero que se hizo presente en Boleterías o ventanillas del Caps y condensó el mismo en el Libro de Quejas, consignar Libro de Queja.
- Si corresponde a un pasajero que se hizo presente en la ventanilla del CAP, consignar Presencial.
- Si corresponde a un pasajero que remitió una nota al CAP o la entregó en el mismo, consignar Nota.
- Si corresponde a un pasajero que envió un e-mail al CAP, consignar Mail.
- Si se comunicó al 0-800 el origen será Telefónico.

1.2.2. Tipo de contacto: Se debe seleccionar "PEDIDO".

1.2.3. Identificar el servicio por el cual genera el contacto: Línea, ramal, estación.

1.2.4. Lugar del registro: Se debe seleccionar la estación donde se completó el libro de quejas (LQ), cuando el pedido esté condensado en el LQ o bien la estación donde se encuentre el CAP cuando el pedido sea presencial.

1.2.5. Lugar de la carga: seleccionar el CAP que corresponda.

1.2.6. Motivo. Especificar el motivo del pedido a partir de la tabulación definida por el CRM. Seleccionar: "PEDIDO" PD 00.

1.2.7. Subtipo: Seleccionar "PD 02 – Reimpresión de pasajes."

1.2.8. Fecha de incidencia: indicar día y hora del hecho que genera el pedido.

1.2.9. Fecha de denuncia. Si se trata de un contacto de origen en Libro de Queja, mail o nota, consignar la fecha del Folio, mail o nota respectivamente. Si se toma a través del 0800 será la fecha del llamado.

1.2.10. Lugar de incidencia: seleccionar “Estación”.

1.3. Cargar Descripción del contacto.

1.3.1. Para contactos de Origen en Libro, mail o nota: transcribir íntegra y textualmente lo escrito. Para contactos de Origen telefónico y presencial: el operador tomará nota del relato y registrará toda la información detallada que permita precisar datos del boleto a reimprimir (nombre del pasajero, DNI, fecha, hora, origen y destino del viaje.)

1.3.2. Adjuntar foto o video proporcionado por el pasajero en caso de corresponder.

1.4. Guardar el contacto, de manera tal de finalizar el proceso de registración.

1.4.1. Informar al pasajero el N° de ID de su contacto.

2. Recibido el contacto, seleccionar opción “Ver” para visualizar el contenido.

3. Luego “Comenzar a trabajar reclamo”.

4. Leer con debida atención el contenido del contacto.

4.1. Verificar la codificación del pedido.

Si no la tiene asignada seleccionar “PD 02 – Reimpresión de pasajes.”

Si la codificación de origen no es la correcta modificarla.

4.2. Analizar si cuenta con la información oficial, pertinente, precisa y veraz para poder responder.

4.3. Proceder según instructivo para generar el archivo que remitirá/imprimirá al pasajero.

5. Elaborar la respuesta utilizando el modelo de plantilla preestablecido.

6. Enviar la respuesta al pasajero.
7. Cerrar el pedido en el CRM.

Modelo de Respuesta

- **Para pasajes adquiridos por Web.**
En respuesta a su pedido, le hacemos llegar a través de este mail en archivo adjunto el pasaje en cuestión. Aprovechamos para recordarle que deberá presentarse en la estación con toda la documentación correspondiente al menos una hora antes del horario de partida del tren.

- **Para pasajes adquiridos por Boleterías.**
En respuesta a su pedido por el extravío del boleto le informamos que deberá presentarse en la Boletería de Larga Distancia el día de la partida del servicio, una hora antes de la salida del tren y allí le harán entrega de su pasaje para que pueda abordar el mismo.

Aprovechamos para recordarle que deberá presentarse en la estación con toda la documentación correspondiente para la emisión del pasaje y para abordar la formación.

SUGERENCIAS.

La registración de este tipo de contactos, es similar al procedimiento descrito para reclamos en su integralidad.

El **modelo de respuesta** a este tipo de contactos, es la siguiente:

Estimado (nombre y apellido):

Nos ponemos en contacto con Usted en respuesta a su contacto N°....

Al respecto, queremos informarle que (...)

Caso 1: (...) por el momento no está prevista la incorporación de un nuevo servicio para el tramo __ - __. Hemos trasladado su sugerencia al área correspondiente.

Caso 2: (...) estamos trabajando en el tema para evaluar la situación y así determinar posibilidades para la incorporación de nuevas frecuencias / paradas / etc.

Caso 3: (...) le invitamos a formalizar su propuesta enviando una nota a Av. Ramos Mejía 1302 (CP 1104). Ciudad Autónoma de Buenos Aires (de L a V de 9 a 17 hs). La misma se derivará al área correspondiente para que sea evaluada en función de las posibilidades existentes.

Por cualquier otra inquietud, puede comunicarse con nosotros al Centro de Atención al Pasajero: 0800-222-TREN (8736). Lo invitamos también a conocer todas las novedades del servicio en www.trenesargentinos.gob.ar y a descargar nuestra aplicación “Trenes en Directo” para recibir alertas y conocer en vivo los horarios de los trenes.

Trabajamos todos los días para mejorar la experiencia de viaje de nuestros pasajeros.

Cordialmente,

**Centro de Atención al Pasajero.
Trenes Argentinos.**

FELICITACIONES.

La registración de este tipo de contactos, es similar al procedimiento descripto para reclamos en su integralidad.

El **modelo de respuesta** a este tipo de contactos, es la siguiente:

Estimado (nombre y apellido):

Nos ponemos en contacto con Usted en respuesta a su contacto N°...

Queremos agradecerle por acercarse y compartir con nosotros la satisfactoria experiencia que tuviera con nuestra empresa.

Estamos convencidos de que su aporte, junto al de todos los pasajeros que utilizan a diario los trenes, nos ayuda y motiva a continuar mejorando la calidad de nuestro servicio. Trabajamos todos los días para mejorar la experiencia de viaje de nuestros pasajeros.

Cordialmente,

**Centro de Atención al Pasajero.
Trenes Argentinos.**

**D- PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA LA ATENCION DEL SERVICIO DE
CHAT INTERACTIVO DE LA PÁGINA WEB.**

Proceso de atención chat. Fases.

La atención del servicio de Chat interactivo de la página Web de la empresa, la desarrolla la Central de Atención Telefónica.

En el proceso de referencia, el operador del chat debe cumplir con las siguientes etapas o instancias:

1. Ingresar a la plataforma Hermes con el usuario y contraseña asignados.
2. Acceder a la ventana activa de diálogo del chat, la misma se activará junto con una alarma sonora.
3. Saludar: el saludo inicial, da la bienvenida al usuario. Este mensaje se encuentra programado de manera automática, ante la primera interacción del cliente.
 - *Cliente: Hola*
 - *Operador: ¡Hola! Gracias por contactarte con Trenes Argentinos. ¿En qué te puedo ayudar?*
4. Indagar sobre del motivo de contacto: luego de haberse iniciado el contacto con el usuario, el operador deberá analizar y descubrir qué es lo que el pasajero realmente necesita y porqué se ha contactado con la Empresa.
5. Identificar la información necesaria para evacuar el contacto.

5.1 En caso de tratarse de consultas, el operador deberá buscar la información y responder con la mayor rapidez posible, mediante el uso de las respuestas predefinidas. En caso de no contar con la plantilla, el agente deberá formular la respuesta bajo los mismos criterios de comunicación. La misma debe ser simple, precisa, directa y empleando frases cortas.

5.2 Para los reclamos, es requisito tener una descripción detallada y completa del hecho que sea fiel a lo que quiere transmitir el usuario.

Las circunstancias del hecho en relación al tiempo, modo y lugar (estación, andén, hall, baño, etc.) resultan importantes para el tratamiento posterior del caso.

Si el reclamo involucrara a personal de Trenes Argentinos solicitar al usuario nombre y apellido. Si no se conociera esta información es necesario que el reclamante brinde una descripción física detallada del mismo, puesto de trabajo, etc.

5.3 Para el resto de los contactos, el operador deberá seguir los criterios que se detallan en este Manual para los procesos de gestión de consultas y pedidos.

6. Registración de chat en el CRM.

6.1. Ingresar al CRM a través del usuario y contraseña personal.

6.2. Si lo tuviese, cargar DNI del usuario y realizar la búsqueda de los datos personales (no es requisito solicitar DNI para las consultas por chat).

6.3. La búsqueda arrojará también el historial de reclamos asociados a ese pasajero, en caso que existieran. En este caso, verificar los mismos y su conexidad con el caso nuevo.

6.4. Si no arroja resultados, ingresar manualmente los datos personales del pasajero. Completar datos primarios del usuario: mail y domicilio.

6.5. Registrar línea, ramal y estación a la que hace referencia.

6.6. Origen de contacto: chat

6.7. Tipo de Contacto: podrá ser sugerencia, reclamo, pedido, felicitación o consulta.

6.8. Descripción: en caso que el tipo de contacto sea reclamo, felicitación, sugerencia o pedido transcribir la información detallada de la conversación de chat que permita precisar los motivos del contacto. En el caso de las consultas, no es requisito completar el campo descripción.

6.9. Adjuntar foto o video proporcionado por el pasajero en caso de que existiera.

6.10. Guardar el contacto de manera tal de finalizar el proceso de registración.

6.11. Informar el número de ID generado en caso de ser: sugerencia, reclamo, pedido o felicitación. Si se tratara de una consulta no es necesario informar ID.

7. Despedir.

7.1. En esta etapa final, es importante verificar con el pasajero que ha entendido toda la información proporcionada, consultándole si hay algo más en que se lo pueda ayudar.

El operador deberá seleccionar la respuesta predefinida llamada: "Cierre Consulta" "1- Cierre".

- *¿Podemos ayudarte en algo más?*
- *Cliente: No.*

7.2. En tal caso proceder a la despedida seleccionando la respuesta predefinida "Saludo Final" dependiendo el horario.

- *Que tengas un buen día. Gracias por contactarte con Trenes Argentinos. A continuación, podrás calificar la calidad de atención recibida.*

8. Cierre final del chat.

Como culminación del proceso de atención, el operador deberá cerrar el chat, seleccionando “Finalizar”, y presionando el botón “haga click aquí para cualificar” clasificar según estado. La lista de estados, guarda la misma relación que el registro de CRM.

Este registro es complementario al CRM.

Es de suma importancia que una vez que se procede a la despedida se finalice el chat para que el usuario pueda calificar la calidad de atención recibida a través de la encuesta.

E- PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO PARA LA ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS POR AMENAZAS DE BOMBA, ATENTADOS O SIMILARES.

1. Frente a llamadas de amenazas de bomba, atentado, o similares el operador de la Central de Atención Telefónica debe tener en consideración los siguientes aspectos para el manejo correcto de la situación:
 - a- Mantener la calma.
 - b- No cortar la comunicación.
 - c- Escuchar con atención (cada detalle puede ser importante).
 - d- Extender el contacto lo máximo posible.

2. Para el registro y posterior tratamiento del tema será requisito:
 - a- Transcribir textualmente las palabras del interlocutor.
 - b- Tomar nota del horario exacto del llamado.
 - c- Registrar el número telefónico en el visor.
 - d- Indagar para tratar de obtener la mayor cantidad de información posible referida al hecho denunciado: lugar, horario, n° de tren, sentido de circulación de la formación, estación o estación más cercana del lugar del hecho, andén ascendente/ descendente, paso a nivel, paso peatonal, zona de vías km, etc.

3. Una vez finalizada la llamada, el operador debe informar la situación de inmediato a su Supervisor quien se comunicará directamente con el 911. Será importante que registre el n° de operador y n° de operación. Paso seguido el supervisor informará de lo ocurrido a la Gerencia de Marca y Pasajero telefónicamente (llamado y WhatsApp) y por correo electrónico a los siguientes destinatarios: Santiago Furze (1121890348 – santiago.furze@trenesargentinos.gob.ar) y Marina López (1164229544 – marina.lopez@trenesargentinos.gob.ar).

4. El Supervisor deberá localizar la llamada, descargarla y enviarla junto con el número de ANI y toda la información a los mismos destinatarios. De ningún modo puede ser enviada a otras personas, más allá de las mencionadas.

5. La Gerencia de Marca y Pasajero notificará la contingencia al Puesto Control Trenes (PCT) de la línea a la que refiera la denuncia, poniendo a disposición toda la información vinculada al caso. El PCT dará aviso a la Oficina de Contingencias desde donde activará el “*Plan de Llamadas y Mensajes de Alertas en Situación de Contingencias*” de acuerdo a lo

indicado en proceso LR- PE.SO.LR.A08.077-E5 de esa oficina dependiente de la Gerencia de Seguridad Operacional.

NRO.	TIPO DE CONTINGENCIA	ESTADO DEL SERVICIO	MOMENTO	CÓDIGO	MEDIOS DE COMUNICACIÓN AL PASAJERO			RESPONSABLE
					APP- BANNER PANTALLAS	PLACA FIJA Y TÓTEM	ATENCIÓN PRESENCIAL	
1.	C	1	A	1.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
1.	C	1	B	1.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
1.	C	1	M	1.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
1.	C	2	A	1.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__.	CAP

1.	C	COLISIÓN CON PARAGOLPE	2	CANCELACIÓN	B	1.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
1.	C		2		M	1.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
1.	C		3	REDUCIDO ENTRE EE	A	1.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y __ POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__.	CAP
1.	C		3		B	1.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA __ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

1.	C	3	M	1.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
1.	C	4	A	1.4.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__.	CAP
1.	C	4	B	1.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
1.	C	4	M	1.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN___. AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

1.	C	5	INTERRUMPIDO	A	1.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__.	CAP
1.	C	5		B	1.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
1.	C	5		M	1.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ACCIDENTE EN ZONA DE MANIOBRAS EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
2.	C	1		A	2.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

2.	C	1	DEMORAS	B	2.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
2.	C	1		M	2.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
2.	C	2	CANCELACIÓN	A	2.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN__.	CAP
2.	C	2		B	2.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
2.	C	2		M	2.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN__. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
2.	C	2							

2.	C	CHOQUE DE TRENES	3	A	2.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR CHOQUE DE TRENES EN __. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y __ POR CHOQUE DE TRENES EN__.	CAP
2.	C		3	B	2.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
2.	C		3	M	2.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE __MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN __. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN __. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE __MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN __. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN __, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
2.	C	CONDICIONAL	4	A	2.4.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR CHOQUE DE TRENES EN __. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR CHOQUE DE TRENES EN__.	CAP
2.	C		4	B	2.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

2.	C	4	M	2.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN___. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN___. AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
2.	C	5	A	2.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR CHOQUE DE TRENES EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR CHOQUE DE TRENES EN__.	CAP
2.	C	5	B	2.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
2.	C	5	M	2.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN___. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CHOQUE DE TRENES EN___. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR CHOQUE DE TRENES EN___. AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

3.	FA	1	DEMORAS	A	3.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__ POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
3.	FA	1		B	3.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
3.	FA	1		M	3.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__ MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
3.	FA	2	CANCELACIÓN	A	3.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES POR PROBLEMAS TÉCNICOS.	CAP
3.	FA	2		B	3.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

3.	FA	FALLAS EN EL SISTEMA DE SEÑALAMIENTO FALLA DE LOCOMOTORA O EQUIPO FALLA EN EL SISTEMA DE CAMBIOS	2	M	3.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__ POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP	
3.	FA		REDUCIDO ENTRE EE	3	A	3.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y__ POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__ POR PROBLEMAS TÉCNICOS.	CAP
3.	FA			3	B	3.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
3.	FA			3	M	3.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
3.	FA			4	A	3.4.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR PROBLEMAS TÉCNICOS.	CAP

3.	FA	4	CONDICIONAL	B	3.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
3.	FA			M	3.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
3.	FA	5	INTERRUMPIDO	A	3.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR PROBLEMAS TÉCNICOS.	CAP
3.	FA			B	3.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
3.	FA			M	3.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS TÉCNICOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS TÉCNICOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
3.	FA								

4.	FA	1	DEMORAS	A	4.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
4.	FA	1		B	4.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
4.	FA	1		M	4.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
4.	FA	2	CANCELACIÓN	A	4.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA.	CAP
4.	FA	2		B	4.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

4.	FA	FALLA EN CATENARIA	2	M	4.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__ POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
4.	FA		3	A	4.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __ Y __ POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA.	CAP
4.	FA		3	B	4.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
4.	FA		3	M	4.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
4.	FA		4	A	4.4.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA.	CAP

4.	FA	4	CONDICIONAL	B	4.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
4.	FA	4		M	4.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
4.	FA	5	INTERRUMPIDO	A	4.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA.	CAP
4.	FA	5		B	4.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

4.	FA	5	M	4.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALLA EN EL SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP		
5.	F	1	A	5.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP		
5.	F	1	DEMORAS		B	5.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
5.	F	1	M	5.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP		

5.	F	2	A	5.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES POR PROBLEMAS OPERATIVOS.	CAP			
5.	F				2	B	5.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
5.	F							2	M	5.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__ POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.
5.	F	3	A	5.3.A							EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.
5.	F				3	B	5.3.B				EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.

FALTA DE PERSONAL O CUSTODIA POLICIAL

CANCELACIÓN

REDUCIDO ENTRE EE

5.	F		3	M	5.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
5.	F		4	A	5.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR PROBLEMAS OPERATIVOS.	CAP
5.	F		4	B	5.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
5.	F		4	M	5.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
5.	F		5	A	5.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUPTIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR PROBLEMAS OPERATIVOS.	CAP

5.	F	5	INTERRUMPIDO	B	5.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
5.	F	5		M	5.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PROBLEMAS OPERATIVOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PROBLEMAS OPERATIVOS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
6.	C	1	DEMORAS	A	6.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
6.	C	1		B	6.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

6.	C	1	M	6.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
6.	C	2	A	6.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	CAP
6.	C	2	B	6.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
6.	C	2	M	6.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__ POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
6.	C	3	A	6.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y __ POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y __ POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	CAP

6.	CORTE O FALLA DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA-CATENARIA	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	6.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
6.				M	6.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
6.		CONDICIONAL	4	A	6.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	CAP
6.				B	6.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
6.			4	M	6.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
6.									

6.	C	5	INTERRUMPIDO	A	6.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	CAP
6.	C	5		B	6.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
6.	C	5		M	6.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR FALTA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PARTE DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
7.	A	1	DEMORAS	A	7.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
7.	A	1		B	7.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

7.	A	1	M	7.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN___. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
7.	A	2	A	7.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS.	CAP
7.	A	2	B	7.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
7.	A	2	M	7.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN___. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
7.	A	3	A	7.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __ Y __ POR ANEGAMIENTO DE VÍAS.	CAP

7.	A	ANEGAMIENTO DE VÍAS	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	7.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
7.	A				M	7.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
7.	A		4	CONDICIONAL	A	7.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR ANEGAMIENTO DE VÍAS.	CAP
7.	A		4		B	7.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
7.	A		4		M	7.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

7.	A	5	INTERRUMPIDO	A	7.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR ANEGAMIENTO DE VÍAS.	CAP
7.	A	5		B	7.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
7.	A	5		M	7.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ANEGAMIENTO DE VÍAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
8.	A	1	DEMORAS	A	8.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
8.	A	1		B	8.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

8.	A	1	M	8.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
8.	A	2	A	8.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	CAP
8.	A		B	8.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
8.	A		M	8.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
8.	A		A	8.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __ Y __ POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	CAP

8.	A	ATENTADO CON O SIN EXPLOSIVOS EN ZONA DE VÍAS, ESTACIONES	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	8.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
8.	A				M	8.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. EL SERVICIO__(RAMAL)RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
8.	A		4	CONDICIONAL	A	8.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	CAP
8.	A		4		B	8.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
8.	A		4		M	8.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CAUSAS AJENAS A LA EMPRESA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR CAUSAS AJENAS A LA EMPRESA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

8.	A		5	INTERRUMPIDO	A	8.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	CAP
8.	A		5		B	8.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
8.	A		5		M	8.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR CAUSAS AJENAS A LA EMPRESA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR CAUSAS AJENAS A LA EMPRESA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
9.	AM		1	DEMORAS	A	9.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR A AMENAZA DE BOMBA EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR A AMENAZA DE BOMBA EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
9.	AM		1		B	9.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

9.	AM	1	M	9.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
9.	AM	2	A	9.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	CAP
9.	AM	2	B	9.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
9.	AM	2	M	9.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
9.	AM	3	A	9.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y__ POR ATENTADO CON (EXPLOSIVOS/FUEGO) EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__ POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	CAP

9.	AM	ATENTADO CON O SIN EXPLOSIVOS EN ZONA DE VÍAS, ESTACIONES	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	9.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
9.	AM				M	9.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR A AMENAZA DE BOMBA EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL)RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
9.	AM		4	CONDICIONAL	A	9.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	CAP
9.	AM				B	9.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
9.	AM				M	9.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

9.	AM	5	INTERRUMPIDO	A	9.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	CAP
9.	AM	5		B	9.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
9.	AM	5		M	9.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR AMENAZA DE BOMBA EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
10.		1	DEMORAS	A	10.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS), AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
10.		1		B	10.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP

10.		1	M	10.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS), AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
10.		2	A	10.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	CAP
10.		2	B	10.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
10.		2	M	10.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS), AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

10.	CAUSAS CLIMÁTICAS	3	REDUCIDO ENTRE EE	A	10.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__ POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	CAP
10.				B	10.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
10.				M	10.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS), AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
10.		4	A	10.4.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	CAP	

10.		4	CONDICIONAL	B	10.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
10.		4		M	10.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS), AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
10.		5		A	10.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUPTIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	CAP

10.		5	INTERRUMPIDO	B	10.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
10.		5		M	10.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS).	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS). SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR (CUESTIONES CLIMÁTICAS/NEBLINA/TEMPORAL, FUERTES VIENTOS), AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
11.	C	1		A	11.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

11.	C	1	DEMORAS	B	11.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA __ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
11.	C	1		M	11.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE __MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE __MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
11.	C	2		A	11.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	CAP

11.	C	2	CANCELACIÓN	B	11.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
11.	C	2		M	11.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS PORCOLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
11.	C	3		A	11.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y __ POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	CAP

11.	COLISIÓN CON VEHÍCULOS, ANIMALES, MOTO, BICICLETA	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	11.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA __ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP	
11.			C	3	M	11.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
11.			C	4	A	11.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	CAP

11.	C	4	CONDICIONAL	B	11.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
11.	C	4		M	11.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
11.	C	5		A	11.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	CAP

11.	C	5	INTERRUMPIDO	B	11.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
11.	C	5		M	11.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON (VEHÍCULO, ANIMAL, MOTO, BICICLETA) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
12.	C	1		A	12.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

12.	C	1	DEMORAS	B	12.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
12.	C	1		M	12.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. CUALQUIER INQUIETUD PODÉS VOLVER A COMUNICARTE CON NOSOTROS.	CAP
12.	C	2		A	12.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	CAP

12.	C	2	CANCELACIÓN	B	12.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
12.	C	2		M	12.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
12.	C	3		A	12.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y__ POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__ POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	CAP

12.	C	CORTE DE VÍAS	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	12.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
12.	C		3		M	12.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
12.	C		4		A	12.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	CAP

12.	C	4	CONDICIONAL	B	12.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
12.	C	4		M	12.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE /NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
12.	C	5		A	12.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUPTIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	CAP

12.	C	5	INTERRUMPIDO	B	12.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
12.	C	5		M	12.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MANIFESTACIÓN EN ZONA DE VÍAS POR PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
13.	IN	1		A	13.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

13.	IN	1	DEMORAS	B	13.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
13.	IN	1		M	13.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
13.	IN	2		A	13.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES POR ABUNDANTE HUMO EN__.	CAP

13.	IN	2	CANCELACIÓN	B	13.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
13.	IN	2		M	13.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
13.	IN	3		A	13.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y__ POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__POR ABUNDANTE HUMO EN__.	CAP

13.	IN	INCENDIO EN FORMACIONES, ESTACIONES, VÍAS	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	13.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
13.					M	13.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
13.					A	13.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR ABUNDANTE HUMO EN__,	CAP

13.	IN	4	CONDICIONAL	B	13.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
13.	IN	4		M	13.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
13.	IN	5		A	13.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR ABUNDANTE HUMO EN__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR ABUNDANTE HUMO EN__.	CAP

13.	IN	5	INTERRUMPIDO	B	13.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
13.	IN	5		M	13.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR ABUNDANTE HUMO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR ABUNDANTE HUMO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
14.	IN	1		A	14.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN __. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN __. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

14.	IN	1	DEMORAS	B	14.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
14.	IN	1		M	14.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
14.	IN	2		A	14.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	CAP

14.	IN	2	CANCELACIÓN	B	14.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
14.	IN	2		M	14.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
14.	IN	3		A	14.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES__Y__ POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES__Y__ POR INCIDENTE EN__.	CAP

14.	IN	INCIDENTE SOBRE LA FORMACIÓN CON O SIN LESIONADOS ENTRE PASAJEROS O CON EMPLEADOS	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	14.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE __MINUTOS POR INCIDENTE EN __. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
14.	IN		3		M	14.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL)RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE __MINUTOS POR INCIDENTE EN __. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
14.	IN		4			A	14.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR INCIDENTE EN__.

14.	IN	4	CONDICIONAL	B	14.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
14.	IN	4		M	14.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN __. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN __. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
14.	IN	5		A	14.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR INCIDENTE EN __.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR INCIDENTE EN__.	CAP

14.	IN	5	INTERRUMPIDO	B	14.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
14.	IN	5		M	14.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN __. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN __. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
15.	M	1		A	15.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

15.	M	1	DEMORAS	B	15.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
15.	M	1		M	15.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
15.	M	2		A	15.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__.	CAP

15.	M	2	CANCELACIÓN	B	15.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
15.	M	2		M	15.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
15.	M	3		A	15.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y__ POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__ POR MEDIDA GREMIAL DE__.	CAP

15.	M	MEDIDA GREMIAL	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	15.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
15.	M		3		M	15.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
15.	M		4		A	15.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR MEDIDA GREMIAL DE__.	CAP

15.	M	4	CONDICIONAL	B	15.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
15.	M	4		M	15.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
15.	M	5		A	15.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR MEDIDA GREMIAL DE__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO POR MEDIDA GREMIAL	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR MEDIDA GREMIAL DE__.	CAP

15.	M	5	INTERRUMPIDO	B	15.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
15.	M	5		M	15.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR MEDIDA GREMIAL DE__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR MEDIDA GREMIAL DE__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
16.	O	1		A	16.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

16.	O	1	DEMORAS	B	16.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
16.	O	1		M	16.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
16.	O	2		A	16.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR OPERATIVO __EN__.	CAP

16.	O	2	CANCELACIÓN	B	16.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
16.	O	2		M	16.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE /NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
16.	O	3		A	16.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y__ POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__ POR OPERATIVO __EN__.	CAP

16.	O	OPERATIVO POLICIAL/BOMB EROS	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	16.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
M					16.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP	
A					16.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR OPERATIVO __EN__.	CAP	
16.	O		3							
16.	O		4							

16.	O	4	CONDICIONAL	B	16.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
16.	O	4		M	16.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
16.	O	5		A	16.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR OPERATIVO __EN__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR OPERATIVO __EN__.	CAP

16.	O	5	INTERRUMPIDO	B	16.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
16.	O	5		M	16.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OPERATIVO __EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OPERATIVO __EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
17.	O	1		A	17.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

17.	0	1	DEMORAS	B	17.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
17.	0	1		M	17.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
17.	0	2		A	17.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS.	CAP

17.	0	2	CANCELACIÓN	B	17.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
17.	0	2		M	17.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
17.	0	3		A	17.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __ Y __.	CAP

17.	0	OTRAS CONTINGENCIAS	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	17.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
17.	0		3		M	17.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
17.	0		4		A	17.4.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL.	CAP

17.	O	4	CONDICIONAL	B	17.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
17.	O	4		M	17.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
17.	O	5		A	17.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO.	CAP

17.	O	5	INTERRUMPIDO	B	17.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
17.	O	5		M	17.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
18.	P	1		A	18.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

18.	P.	1	DEMORAS	B	18.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
18.	P.	1		M	18.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
18.	P.	2		A	18.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO.	CAP

18.	P.		2	CANCELACIÓN	B	18.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
18.	P.		2		M	18.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__ POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
18.	P.		3		A	18.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y __ POR PASAJERO DESCOMPENSADO.	CAP

18.	PASAJERO DESCOMPUESTO EN FORMACIÓN, ESTACIÓN	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	18.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP	
18.			P	3	M	18.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
18.			P	4	A	18.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	CAP

18.	P	4	CONDICIONAL	B	18.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
18.	P	4		M	18.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
18.	P	5		A	18.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	CAP

18.	P	5	INTERRUMPIDO	B	18.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
18.	P	5		M	18.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO DESCOMPENSADO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO DESCOMPENSADO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
19.	P	1		A	19.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

19.	P	1	DEMORAS	B	19.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
19.	P	1		M	19.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
19.	P	2		A	19.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	CAP

19.	P	2	CANCELACIÓN	B	19.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
19.	P	2		M	19.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
19.	P	3		A	19.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y __ POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y __ POR INCIDENTE EN__.	CAP

19.	P	VANDALISMO (APEDREO, ACTOS DELICTIVOS)	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	19.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
19.	P		3		M	19.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN __. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN __.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
19.	P		4		A	19.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR INCIDENTE EN__.	CAP

19.	P	4	CONDICIONAL	B	19.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
19.	P	4		M	19.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
19.	P	5		A	19.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR INCIDENTE EN__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUPTIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR INCIDENTE EN__.	CAP

19.	P	5	INTERRUMPIDO	B	19.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
19.	P	5		M	19.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR INCIDENTE EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR INCIDENTE EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
20.	C	1		A	20.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

20.	C	1	DEMORAS	B	20.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA __ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
20.	C	1		M	20.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE __MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE __MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
20.	C	2		A	20.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	CAP

20.	C	2	CANCELACIÓN	B	20.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
20.	C	2		M	20.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
20.	C	3		A	20.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __Y __ POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y __ POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	CAP

20.	C	COLISIÓN CON PERSONA	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	20.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA __ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
20.	C		3		M	20.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
20.	C		4		A	20.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	CAP

20.	C	4	CONDICIONAL	B	20.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
20.	C	4		M	20.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
20.	C	5		A	20.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUPTO POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUPTO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUPTO POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	CAP

20.	C	5	INTERRUMPIDO	B	20.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
20.	C	5		M	20.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR COLISIÓN CON PERSONA/IMPRUDENCIA EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
21.	P	1		A	21.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

21.	P	1	DEMORAS	B	21.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
21.	P	1		M	21.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
21.	P	2		A	21.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	CAP

21.	P	2	CANCELACIÓN	B	21.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
21.	P	2		M	21.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
21.	P	3		A	21.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__ POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	CAP

21.	P	PASAJERO FALLECIDO EN FORMACIÓN	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	21.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
21.	P		3		M	21.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
21.	P		4		A	21.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	CAP

21.	P	4	CONDICIONAL	B	21.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
21.	P	4		M	21.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
21.	P	5		A	21.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUPTIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	CAP

21.	P	5	INTERRUMPIDO	B	21.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
21.	P	5		M	21.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR PASAJERO FALLECIDO EN__. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR PASAJERO FALLECIDO EN__, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
22.	P	1		A	22.1.A	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	EL TREN CON DESTINO A __ PARTIRÁ DESDE EL ANDÉN NÚMERO__.	CAP

22.	P	1	DEMORAS	B	22.1.B	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P	1		M	22.1.M	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P	2		A	22.2.A	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP

22.	P	2	CANCELACIÓN	B	22.2.B	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P	2		M	22.2.M	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P	3		A	22.3.A	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP

22.	P	CAMBIO DE VÍAS	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	22.3.B	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P		3		M	22.3.M	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P		4		A	22.4.A	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP

22.	P		4	CONDICIONAL	B	22.4.B	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P		4		M	22.4.M	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P		5		A	22.5.A	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP

22.	P	5	INTERRUMPIDO	B	22.5.B	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
22.	P	5		M	22.5.M	NO APLICA	LOGOS NEUTRA	NO APLICA	CAP
23.	D	1		A	23.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

23.	D	1	DEMORAS	B	23.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
23.	D	1		M	23.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: E INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
23.	D	2		A	23.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO.	CAP

23.	D	2	CANCELACIÓN	B	23.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
23.	D	2		M	23.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: E INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
23.	D	3		A	23.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y __ POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO.	CAP

23.	D	DESCARRILAMIENTO	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	23.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
23.	D		3		M	23.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
23.	D		4		A	23.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO.	CAP

23.	D	4	CONDICIONAL	B	23.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
23.	D	4		M	23.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
23.	D	5		A	23.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUMPIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUMPIDO POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO.	CAP

23.	D	5	INTERRUMPIDO	B	23.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
23.	D	5		M	23.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR DESCALCE/DESCARRILAMIENTO, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
24.	O	1		A	24.1.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

24.	O	1	DEMORAS	B	24.1.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
24.	O	1		M	24.1.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
24.	O	2		A	24.2.A	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO CIRCULA CON CANCELACIONES Y DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E.	CAP

24.	O	2	CANCELACIÓN	B	24.2.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
24.	O	2		M	24.2.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
24.	O	3		A	24.3.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA REDUCIDO ENTRE LAS ESTACIONES __ Y __ POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA REDUCIDO OPERANDO ENTRE ESTACIONES __Y__ POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E.	CAP

24.	0	OBSTRUCCIÓN DE VÍAS	3	REDUCIDO ENTRE EE	B	24.3.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
24.	0		3		M	24.3.M	EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) RESTABLECE SU RECORRIDO COMPLETO CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E.. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
24.	0		4		A	24.4.A	EI SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CONDICIONAL POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	TE INFORMAMOS QUE EI SERVICIO CIRCULA CONDICIONAL POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E.	CAP

24.	O	4	CONDICIONAL	B	24.4.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
24.	O	4		M	24.4.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E, AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP
24.	O	5		A	24.5.A	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR OBSTUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	SERVICIO MOMENTÁNEAMENTE INTERRUPTIDO	TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO SE ENCUENTRA INTERRUPTIDO POR OBSTUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E.	CAP

24.	O	5	INTERRUMPIDO	B	24.5.B	EL SERVICIO__(RAMAL) SE ENCUENTRA NORMALIZADO.	LOGOS NEUTRA	EL SERVICIO HACIA__ SE ENCUENTRA FUNCIONANDO CON NORMALIDAD.	CAP
24.	O	5		M	24.5.M	EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS DE__MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS. EL SERVICIO__(RAMAL) CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. DISCULPÁ LAS MOLESTIAS OCASIONADAS.	LOGOS NEUTRA	CON CERTEZA DE TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS DE __MINUTOS APROXIMADAMENTE/NO MENOS DE__MINUTOS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E. SIN CERTEZA SOBRE EL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO: TE INFORMAMOS QUE EL SERVICIO HACIA__ CIRCULA CON DEMORAS POR OBSTRUCCIÓN DE VÍAS POR (ÁRBOL CAÍDO/POSTE CAÍDO/VEHÍCULO DETENIDO) EN @E , AÚN NO CONTAMOS CON INFORMACIÓN RESPECTO AL HORARIO DE RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.	CAP

Arquitectura de estaciones

Gerencia General de Desarrollo Comercial
Gerencia de Proyectos
Subgerencia de Diseño Institucional

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES



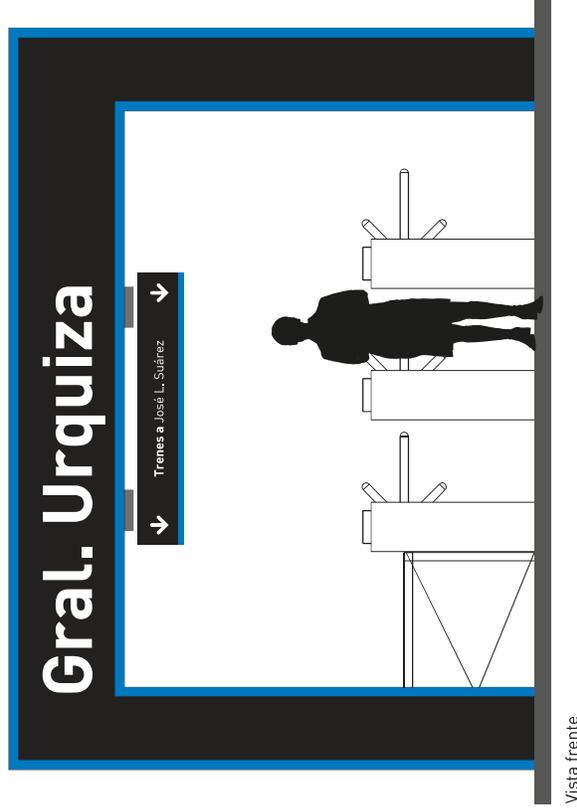
Frentes de boletería

Los frentes de boletería deben transmitir una imagen institucional única y definida, capaz de ser reconocida por los pasajeros como un punto de acceso al servicio de trenes, al mismo tiempo que deben ofrecer toda la información de servicio requerida de forma reglamentaria (CNRT).

Las ventanillas deben favorecer el contacto visual con el pasajero con áreas vidriadas más amplias, deben exhibir la información de servicio en forma clara y ordenada, ofrecer un punto de atención para personas con movilidad reducida, contar con vidrios de seguridad laminados e incorporar cartelería digital sobre el estado del servicio, antes de ingresar a los andenes.

La pintura de estos frentes deben respetar los colores institucionales definidos para los edificios de estación. Es decir simil Medianoche para los zócalos/basamentos; simil Estano Pulido para los paramentos, simil Casamiento Memorable para molduras y RAL 7024 para carpinterías en madera o metálicas.

1. Identificación de la boletería.
2. Vidrios de seguridad.
3. Incorporación de marcos en acero inoxidable.
4. Punto de atención con altura diferenciada cumpliendo normativa de CNRT y beneficiando a personas con movilidad reducida.
5. Intercomunicador.
6. Pieza única de información en boletería con compendio de información de CNRT.
7. Cartelera con horarios y tarifas
8. Pantalla digital con información del servicio al momento de la carga / compra del boleto o paso por los molinetes de acceso.

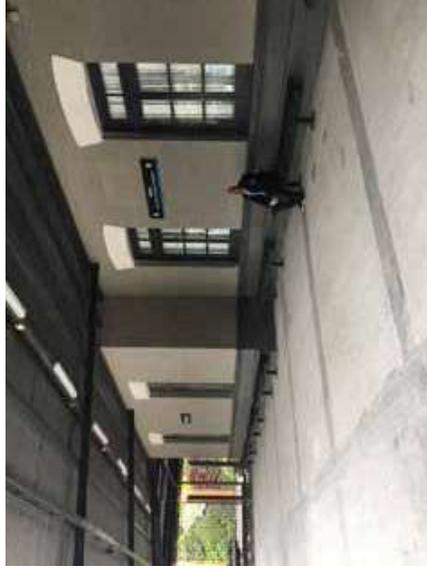


Módulos de acceso

Los módulos de acceso pueden incorporar o no la boletería. De eso dependerá su tamaño. En todos los casos las paredes laterales son de color celeste (RAL 5015 / Pantone 3005 / Oracal 084) y el pórtico de acceso en negro (RAL 9005) con marcos celeste.

A los mismos se le aplican letras corpóreas con el nombre de estación. (Ver señales ICB / ICBL)

Dentro de los mismos encontramos los molinetes, pantalla de información al pasajero, cartel de orientación y cartelera con horarios.



Pintura de edificios



RAL 7024

Estructuras de techos, rejas, columnas de iluminación, bajadas pluviales, etc.
Sintético



ALBA Casamiento Memorable 99yr-82/029

Molduras, cielorrasos, paredes interiores.
Látex int/ext



ALBA Medianoche 50yr-13/032

Basamento de los edificios si posee
Sintético



ALBA Estaño pulido 30yy-33/047

Paredes exteriores
Látex exterior

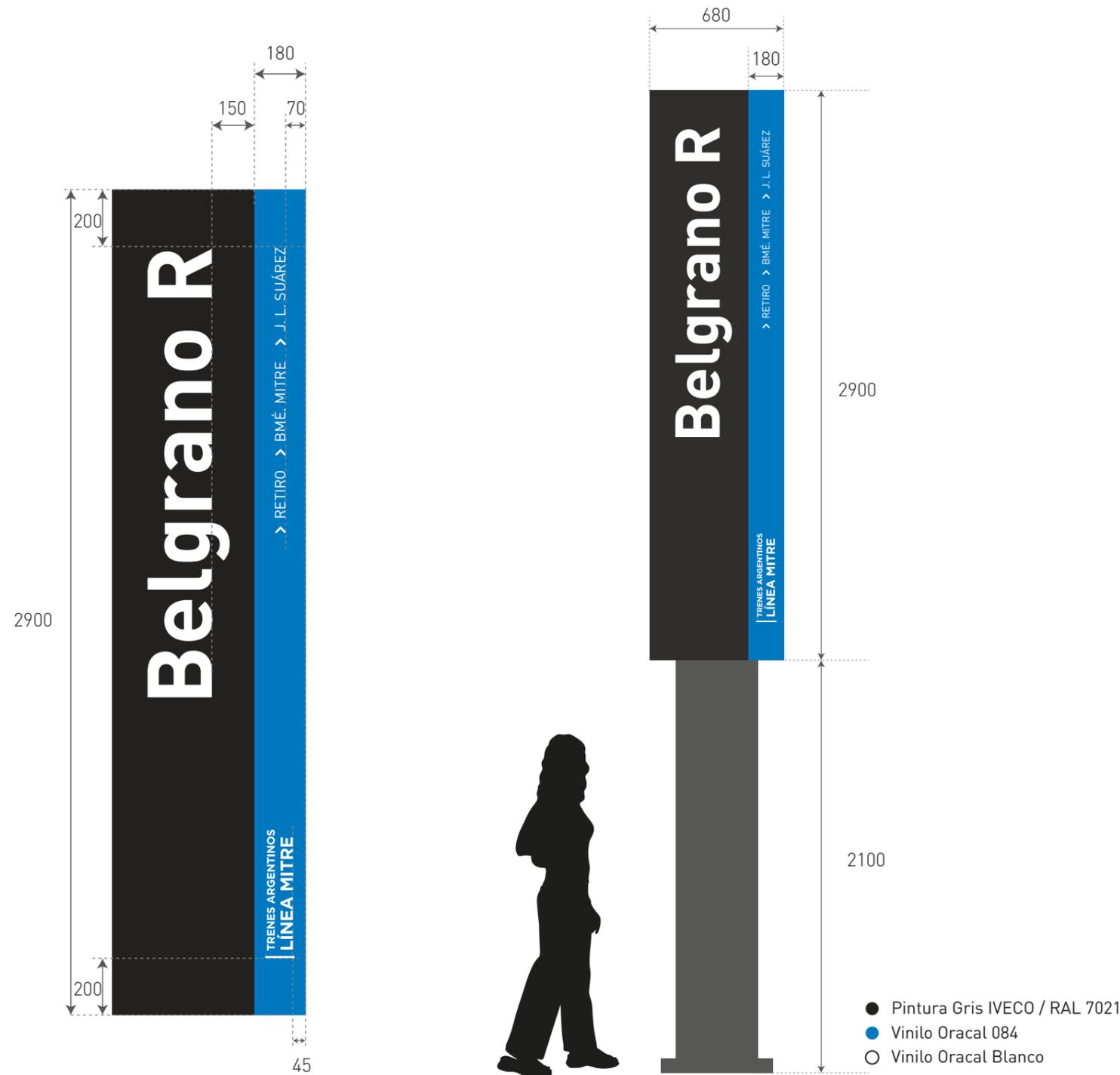
Manual de señalética y mobiliario de estaciones

Gerencia General de Desarrollo Comercial
Gerencia de Proyectos
Subgerencia de Diseño Institucional

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

Listado de elementos

STA	Señal tótem en acceso	SPB	Señal puerta baños
ICB	Identificación corpórea módulo / boletería	PGC	Cartelera informativa
ICBL	Identificación corpórea módulo / boletería lateral	CLPA	Cartelera informativa con pie
SETE	Identificación exterior de estación	CLMR	Tótem cartelera informativa
SETE LC	Identificación exterior de estación en letra corpórea	SMR	Señal ménsula
IBE	Identificación boletería exterior	SCAL	Señal comunicacional con apoyo lumbar
SAM	Señal acceso molinetes	SCALD	Señal comunicacional con apoyo lumbar doble
SETER	Señal comunicacional colgante	AS T	Asiento modelo Tigre
SCEA	Señal comunicacional amurada	PAPD	Papelero residuos / reciclables
SCEB	Señal comunicacional bandera	PM	Porta y monitor
SCEC	Señal comunicacional colgante	TD	Tótem digital



STA

Señal tótem en acceso

Descripción: Esta señal se logra a partir de un conjunto monocolumna autoportante, revestido con bandejas de chapa plegadas, pintadas y con letras en vinilo de corte.

Estructura: la estructura interna de esta señal está compuesta por un marco rectangular logrado con caño estructural cuadrado de hierro (Fe) negro de 30mm x 30mm x 1,6mm. El mismo cuenta con refuerzos reticulados y se vincula de manera permanente a la columna que sostiene la totalidad del conjunto.

Dicha columna debe respetar las proporciones dimensionales de su sección ajustándose exclusivamente a 160mm. x 180mm. lograda con tres perfiles galvanizados PGC de 160mm. x 60mm. x 20mm. x 2mm. soldadas con soldadura continua que sella el interior de la estructura.

La columna y la estructura van pintadas a horno con pintura en polvo de color gris topo (RAL7024) con una mano previa de pintura antióxido.

Revestimiento: Esta estructura se reviste con seis bandejas de chapa de hierro (Fe) galvanizada plegada de 1,6mm. Las mismas se disponen del siguiente modo; dos bandejas para cada cara informativa, dos en cada lateral y las últimas dos una cierra la parte superior mientras que la otra la parte inferior. De este modo se evitan todo tipo de ondulaciones en la chapa y se asegura una rectitud uniforme en toda la señal. Estas piezas van pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible.

Las piezas frontales y laterales deben quedar en color gris IVECO terminación brillante (empresa LAF). Las chapas deben poseer todos los cantos plegados para protegerlas de la oxidación y lograr un encuentro sutil entre las distintas bandejas.

Paños informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte de alta calidad apto para la exposición a la intemperie (calidad 3M o superior). Los colores utilizados para las letras o línea inferior de estos paños informativos son color blanco y celeste (RAL 5015 o su equivalente Pantone 3005 / Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.



● Pintura Gris IVECO / RAL 7021 ● Vinilo Oracal 084 ○ Vinilo Oracal Blanco

SETE

Identificación exterior de estación

Descripción: Esta señal se logra a partir de una bandeja de chapa de hierro (Fe), anclado a la pared mediante un bastidor o marco de sujeción. La misma lleva el nombre de cada estación y va colocada en la fachada exterior a gran altura permitiendo su lectura desde una distancia considerable.

Estructura: la señal está compuesta por una bandeja metálica con chapa de hierro (Fe) de 1.6mm con 3cm de canto. La chapa que es el paño informativo es chapa plegada que se fija a la pared mediante un bastidor o marco de sujeción con perforaciones al frente para amurar arriba y abajo con tornillería. La señal va pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (marca LAF).

Paños informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte de alta calidad apto para la exposición a la intemperie (calidad 3M o superior). Los colores utilizados para la gráfica de los paños informativos son blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

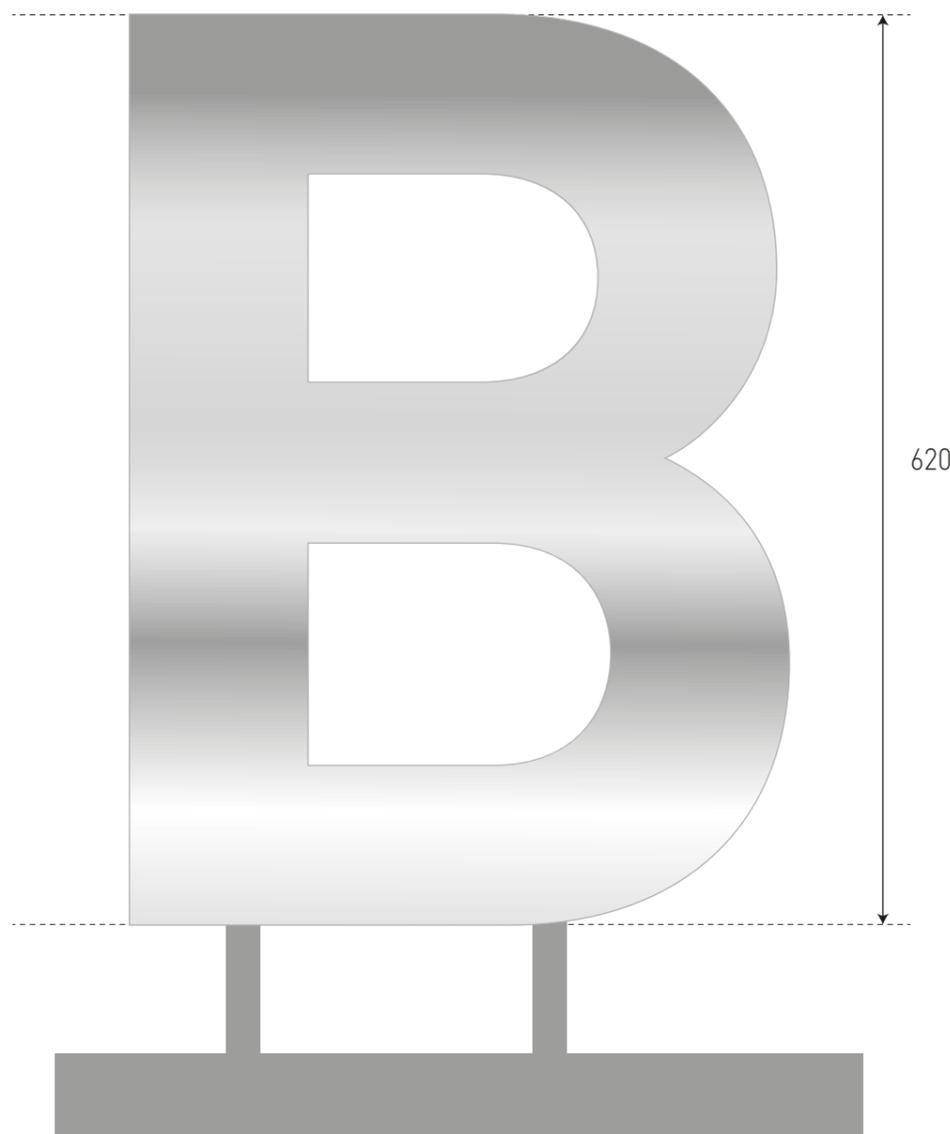
Anclaje: Junto al cartel que es el paño informativo debe entregarse una estructura de fijación. La misma mide 200cmx55cm y se conforma con un caño estructural 25-25 de 1.2mm.

Dimensiones: Medida estándar. 2870 mm x 550 mm. Puede ser solicitada en menor tamaño en algunos casos particulares.

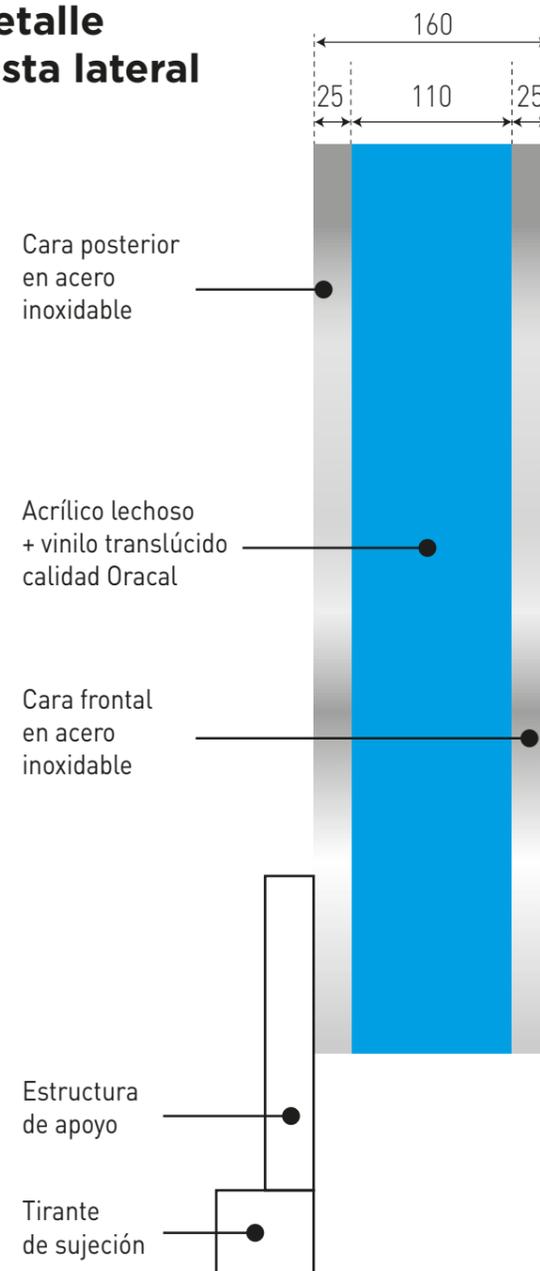
Vista frente
 Altura letra mayúscula 620 mm



**Detalle
 Vista Frente**



**Detalle
 Vista lateral**



SETE LC

**Identificación exterior de estación
 letras corpóreas**

Tipografía DINPro Bold

Con estructura metálica necesaria para asegurar la estabilidad de la señal. La misma surgirá del cálculo de estabilidad y resistencia realizado por el contratista.

El revestimiento tiene dos sectores:

frente y espalda en Chapa de acero inoxidable sólido: de 2 mm de espesor, esmerilado grano 180, calidad AISI 304 ®.

Cantos perimetrales (Alma celeste): En acrílico translucido de 5 mm de espesor (Pantone 3005 C)

Estructura interna:

Estructura metálica necesaria para asegurar la estabilidad y solidez de la señal y evitar así posibles ondulaciones en la chapa. Cálculo a cargo del contratista, que deberá presentar detalles del proyecto de ingeniería que deberá ser aprobado por la dirección de obra.

IMPORTANTE: La señal será colocada en el exterior por lo que deberá ser sometida a los tratamientos necesarios de protección para evitar el deterioro de la misma.

Iluminación: Backlight.

Através de sistema de LEDS, calidad OSRAM®:

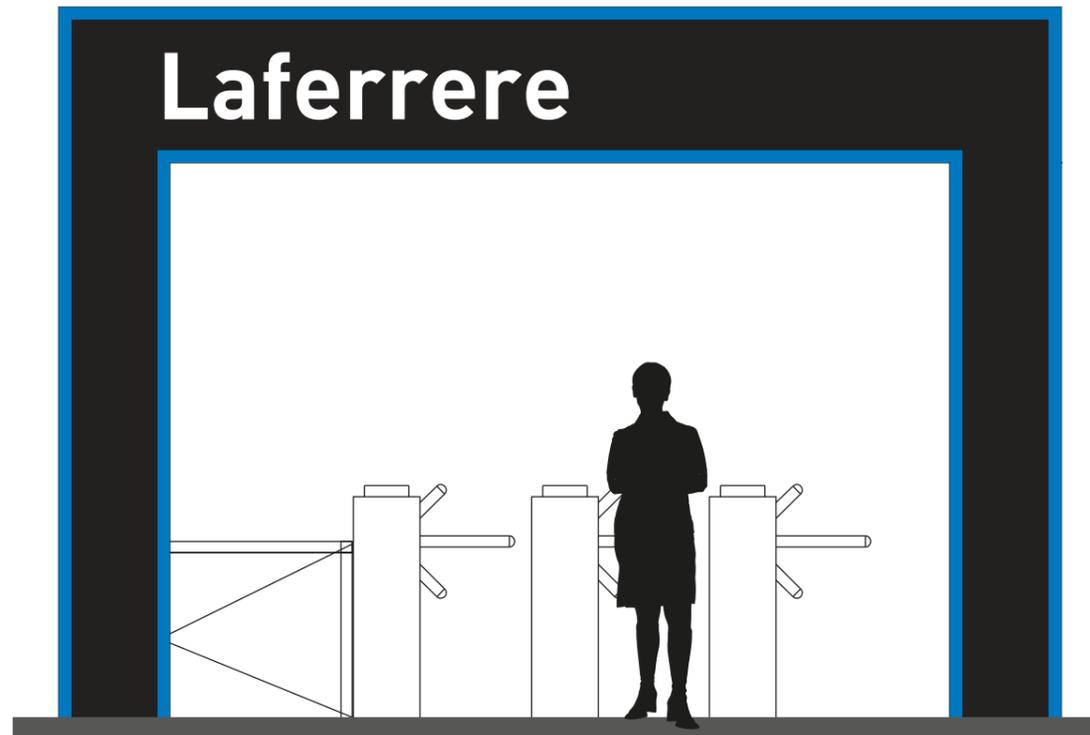
- Led OSRAM® BL 02p IP66 10V 44w Blanco 6500 K.
- Fuente OT 50/220 - 240/10 E VS10

El contratista deberá presentar tests de iluminación para definir la intensidad adecuada para la correcta iluminación de la señal. Los mismos deben ser aprobados por la dirección de obra.

Bulonería: El contratista deberá estudiar la manera que no existan tornillos visibles. Ni en las letras, ni en el tirante de sujeción.

Manutención: Deberá ser previsto un sistema de fácil acceso a la señal para facilitar el cambio o mantenimiento de los elementos de iluminación.

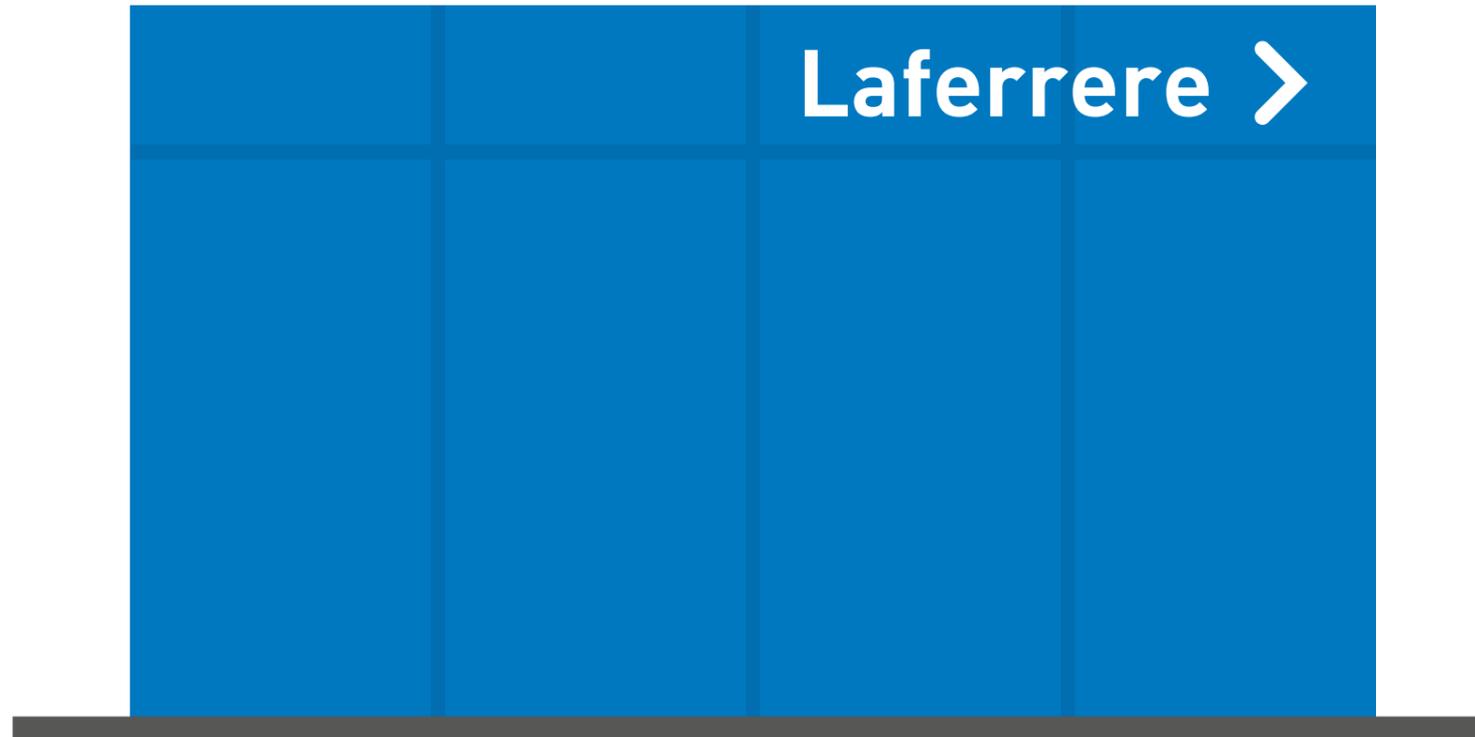
Cables: Ocultos dentro de la estructura de apoyo.



ICB

Identificación corpórea módulo / boletería

Estructura: Está conformada por letras corpóreas. Las mismas deben ser en PVC de 10mm de espesor adheridas con pegamento de alta resistencia al módulo. El color de la letra es blanco. La tipografía utilizada es DIN.
El alto de la letra mayúscula está establecido en 320 mm



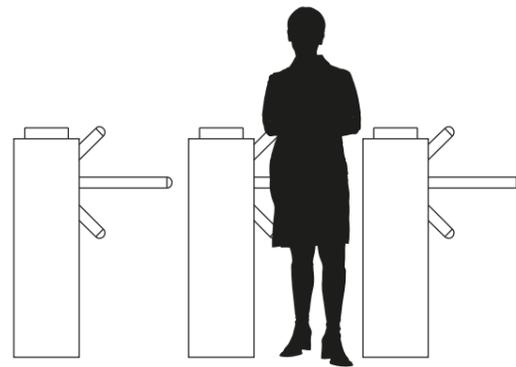
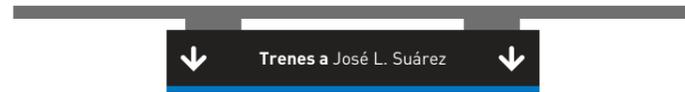
ICBL

**Identificación corpórea
módulo / boletería lateral**

Estructura: Está conformada por letras corpóreas. Las mismas deben ser en PVC de 10 mm de espesor adheridas con pegamento de alta resistencia al módulo. El color de la letra es blanco. La tipografía utilizada es DIN.

El alto de la letra mayúscula está establecido en 320 mm





● Pintura Gris IVECO / RAL 7021 ● Vinilo Oracal 084 ○ Vinilo Oracal Blanco

SAM 1500

Señal acceso molinetes

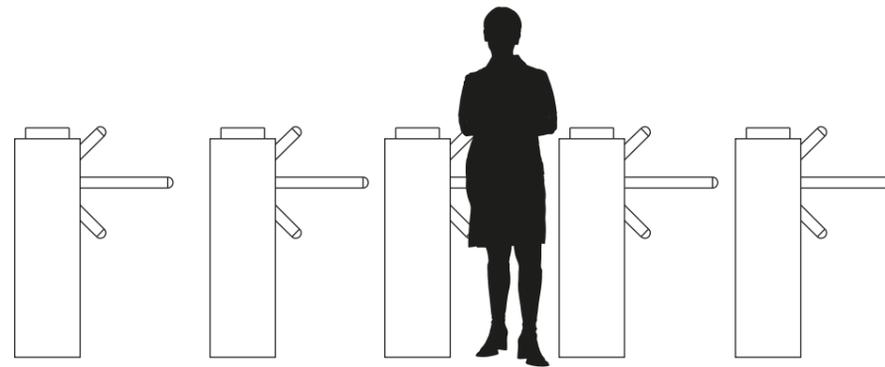
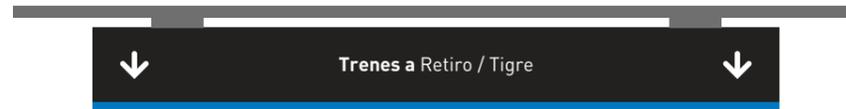
Descripción. Es una estructura colgante y está compuesta por dos bandejas metálicas vinculadas entre sí. La misma indica el destino de los trenes en la cara de ingreso al andén y los nombres de las calles en la cara de salida del andén.

Estructura: Está conformada por dos chapas de hierro (Fe) galvanizada de 1,2mm, con pliegues superior, inferior y laterales, suficiente como para mantener rigidez de la señal y evitar la filtración de agua. Pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF).

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste RAL 5015 (o equivalentes: Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán cubrirse con una película de laca para evitar posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: La sujeción a las estructuras será por medio de planchuela metálica plegada 1" x 3/16", atornillada a la planchuela de 3/4 soldada con perforaciones de 6mm (según plano esquemático). La estructura completa de sujeción (orejas del cartel, varillas 1mt mínimo, tornillería, etc.) debe ser provistas por el adjudicatario.

Dimensiones: 1500 mm x 250 mm.



SAM 2500

Señal acceso molinetes

Descripción. Es una estructura colgante y está compuesta por dos bandejas metálicas vinculadas entre sí. La misma indica el destino de los trenes en la cara de ingreso al andén y los nombres de las calles en la cara de salida del andén.

Estructura: Está conformada por dos chapas de hierro (Fe) galvanizada de 1,2mm, con pliegues superior, inferior y laterales, suficiente como para mantener rigidez de la señal y evitar la filtración de agua. Pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF).

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste RAL 5015 (o equivalentes: Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán cubrirse con una película de laca para evitar posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: La sujeción a las estructuras será por medio de planchuela metálica plegada 1" x 3/16", atornillada a la planchuela de 3/4 soldada con perforaciones de 6mm (según plano esquemático). La estructura completa de sujeción (orejas del cartel, varillas 1mt mínimo, tornillería, etc.) debe ser provistas por el adjudicatario.

Dimensiones: 2500 mm x 300 mm.



- Pintura Gris IVECO / RAL 7021
- Vinilo Oracal 084
- Vinilo Oracal Blanco



IBE A



IBE B



● Pintura Gris IVECO / RAL 7021 ● Vinilo Oracal 084 ○ Vinilo Oracal Blanco

IBE

Identificación boletería exterior

Descripción. Es una señal amurada a pared o cenefas existentes para identificar el conjunto de puntos de venta que conforman la Boletería en una estación.

Estructura: Está conformada por chapa de hierro (Fe) galvanizada de 1,6mm, con los pliegues superior e inferior para mantener rigidez de la señal. La misma va pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (marca LAF).

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados, están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: El anclaje de esta señal se evalúa en cada caso ya que las boleterías existentes varían de una estación a otra. El adjudicatario deberá entregar el cartel con un perfil posterior que posea perforaciones cada 25 cm para que pueda ser amurado según la arquitectura existente.

Dimensiones:

IBE A - 3000 mm x 450 mm.

IBE B - 1500 mm x 450 mm.

SETER 1500

Señal comunicacional colgante

Descripción. Es una estructura colgante bifaz compuesta por dos bandejas metálicas vinculadas entre sí. El mismo se utiliza en andenes y edificios de estación según la necesidad puntual de comunicación.

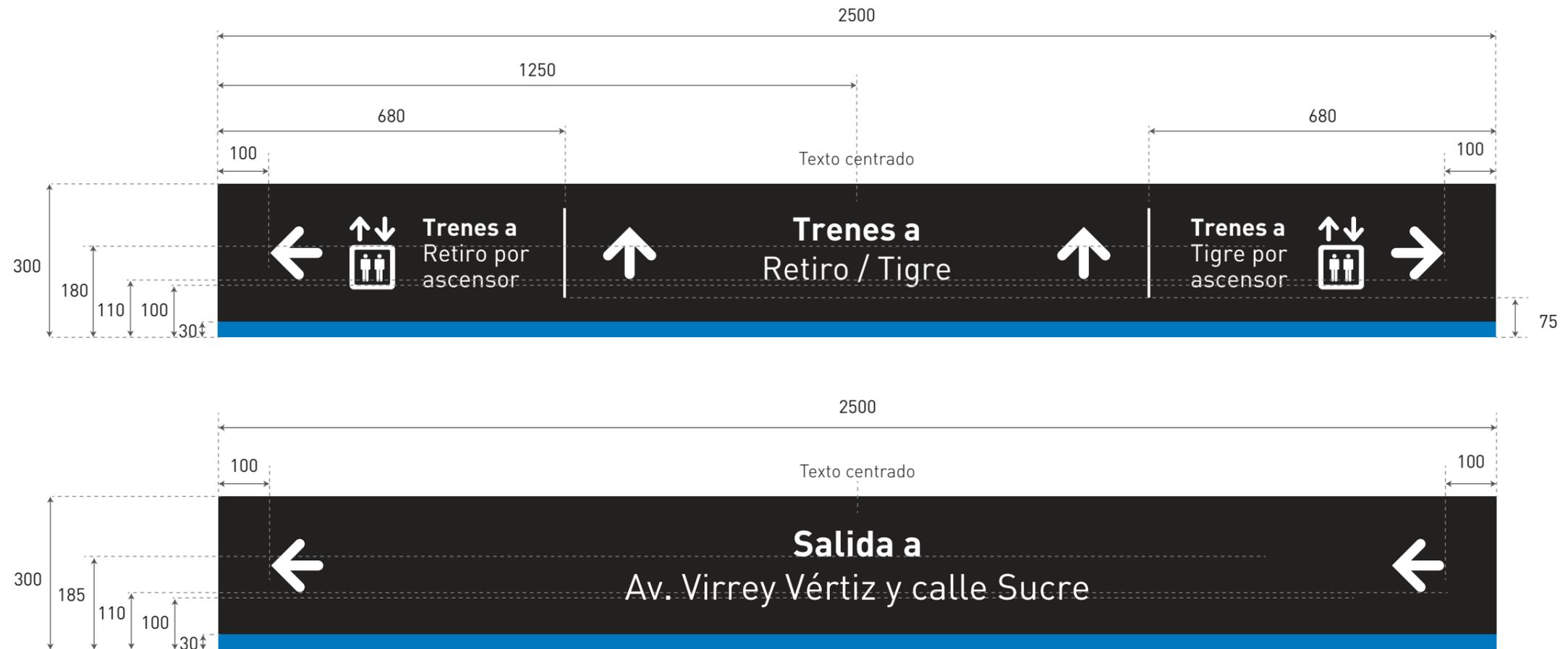
Estructura: Esta señal se logra vinculando dos bandejas de chapas plegadas, de manera que queden enfrentadas sus espaldas. Éstas van sujetas mediante orejas a una estructura de soporte. Está conformada por dos chapas de hierro (Fe) galvanizada de 1,6 mm, con pliegues superior e inferior, para mantener la rigidez de la señal. Pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF).

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: La sujeción a las estructuras será por medio de planchuela metálica plegada 1" x 3/16", atornillada a la planchuela de 3/4 soldada con perforaciones de 8mm (según plano esquemático). La estructura completa de sujeción (orejas del cartel, varillas 1mt mínimo, tornillería, etc.) debe ser provistas por el adjudicatario a fin de su sujeción a los techos o refugios existentes.

Dimensiones: 1500 mm x 300 mm.





● Pintura Gris IVECO / RAL 7021 ● Vinilo Oracal 084 ○ Vinilo Oracal Blanco

SETER 2500

Señal comunicacional colgante

Descripción. Es una estructura colgante bifaz compuesta por dos bandejas metálicas vinculadas entre sí. El mismo se utiliza en andenes y edificios de estación según la necesidad puntual de comunicación.

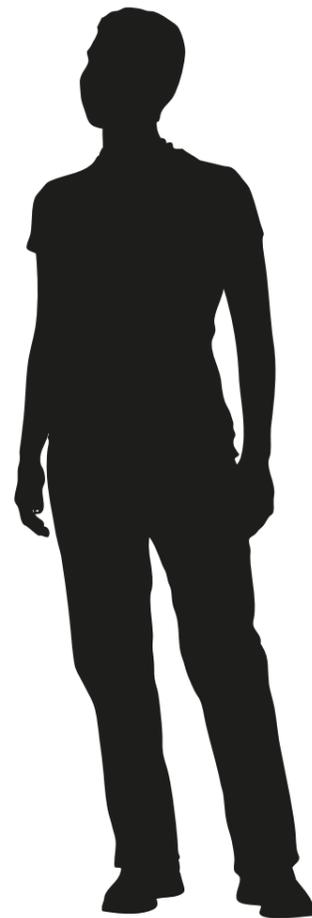
Estructura: Esta señal se logra vinculando dos bandejas de chapas plegadas, de manera que queden enfrentadas sus espaldas. Éstas van sujetas mediante orejas a una estructura de soporte. Está conformada por dos chapas de hierro (Fe) galvanizada de 1,6 mm, con pliegues superior e inferior, para mantener la rigidez de la señal. Pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF).

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M

o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: La sujeción a las estructuras será por medio de planchuela metálica plegada 1" x 3/16", atornillada a la planchuela de 3/4 soldada con perforaciones de 8mm (según plano esquemático). La estructura completa de sujeción (orejas del cartel, varillas 1mt mínimo, tornillería, etc.) debe ser provistas por el adjudicatario a fin de su sujeción a los techos o refugios existentes.

Dimensiones: 2500 mm x 300 mm.



SCEA

Señal comunicacional amurada

Descripción. Es una señal amurada a pared que se utiliza para comunicaciones en túneles, puentes, o edificios.

Estructura: Está conformada por una de chapa de hierro (Fe) galvanizada de 1,6mm, con pliegues en las zonas superior e inferior, para mantener rigidez de la señal. Pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF). El modelo SCE A es simple faz.

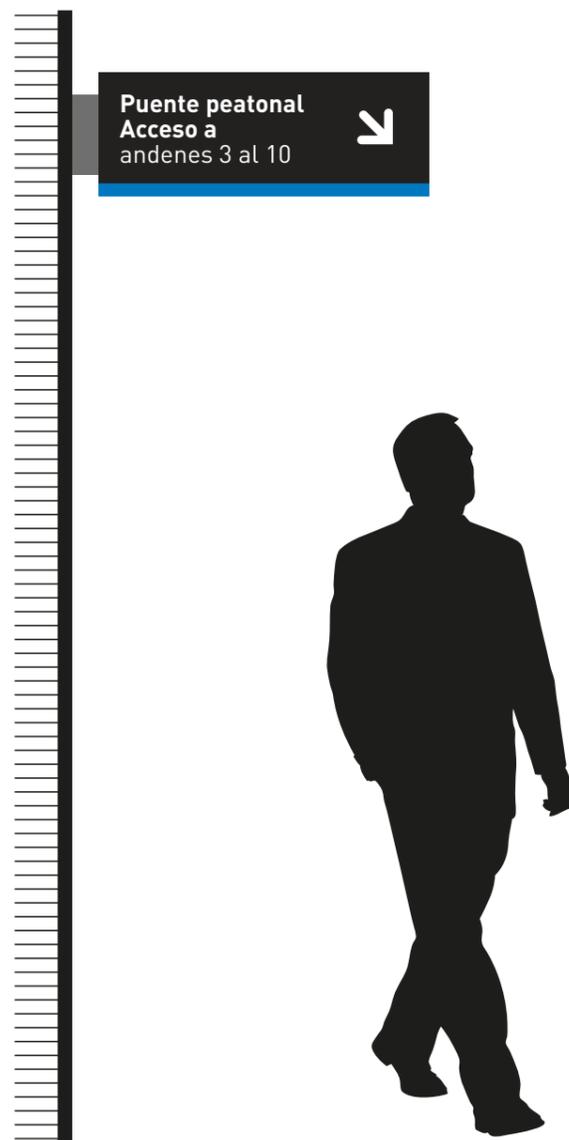
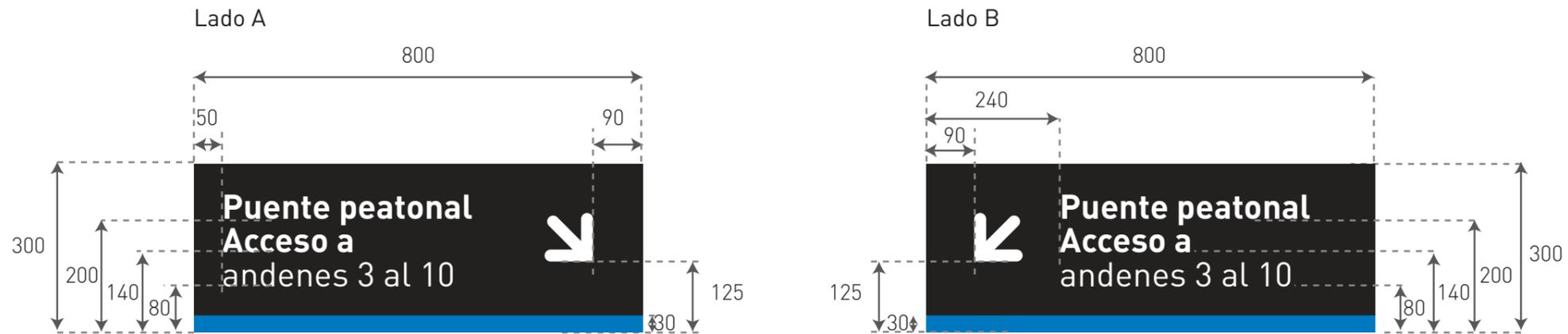
La chapa que es el paño informativo es chapa plegada que se fija a la pared mediante un bastidor o marco de sujeción con perforaciones al frente para amurar arriba y abajo con tornillería.

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: La fijación a la pared será mediante el bastidor o marco de sujeción entregado. El adjudicatario deberá proveer el mismo junto con la tornillería necesaria para su instalación.

Dimensiones: 800 mm x 300 mm

● Pintura Gris IVECO / RAL 7021 ● Vinilo Oracal 084 ○ Vinilo Oracal Blanco



- Pintura Gris IVECO / RAL 7021
- Vinilo Oracal 084
- Vinilo Oracal Blanco

SCEB

Señal comunicacional bandera

Descripción. Es una señal amurada a pared por uno de sus laterales, siendo su exhibición en forma de bandera. Se utiliza para comunicaciones en andenes, túneles, puentes, o edificios.

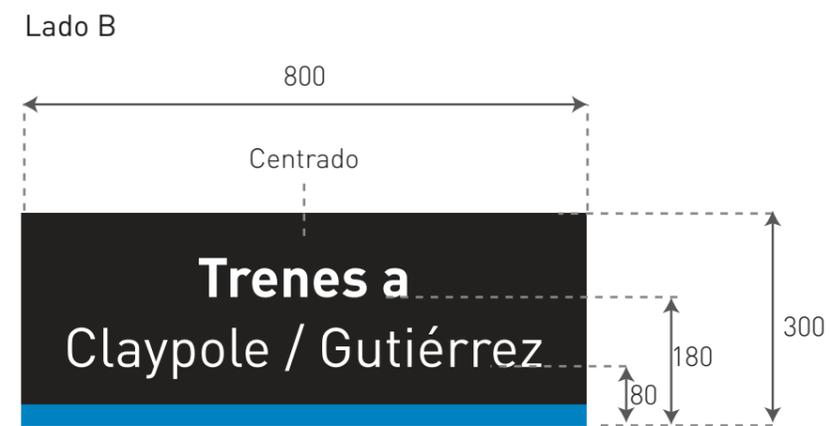
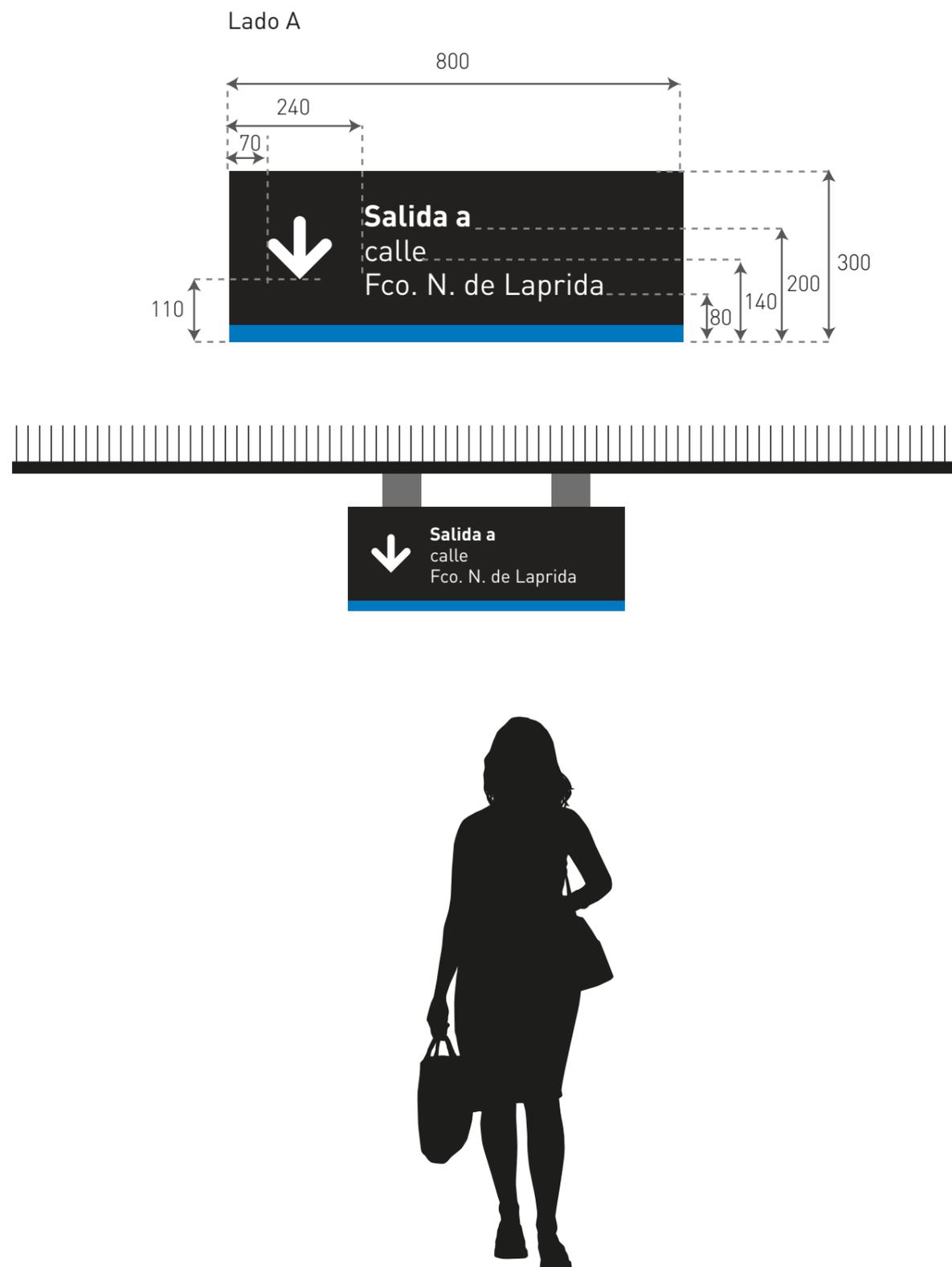
Estructura: Esta señal se logra vinculando dos bandejas de chapas plegadas, de manera que queden enfrentadas sus espaldas. Éstas van sujetas a una estructura de soporte lateral que permite amurarse tipo bandera a la pared o columnas preexistentes.

Está conformada por dos chapas de hierro (Fe) galvanizadas de 1,6mm con pliegues superior, inferior y laterales para mantener la rigidez de la señal (a definir en prototipo). Pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF). El modelo SCE B es doble faz (dos paños informativos) y se amura tipo bandera.

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: La sujeción a las estructuras será por medio de planchuela metálica plegada 1" x 3/16", atornillada a la aleta de la chapa de la señal y soldada o fijada mediante tornillos, según se decida en cada caso. El adjudicatario deberá proveer la estructura de anclaje junto con la tornillería necesaria para su instalación.

Dimensiones: 800mm x300mm



SCEC

Señal comunicacional colgante

Descripción. Es una señal colgante bifaz. Se utiliza para comunicaciones en andenes, túneles, puentes, o edificios.

Estructura: Esta señal se logra vinculando dos bandejas de chapas plegadas, de manera que queden enfrentadas sus espaldas. Éstas van sujetas mediante orejas a una estructura de soporte.

Está conformada por dos chapas de hierro (Fe) galvanizadas de 1,6mm con pliegues superior, inferior y laterales para mantener la rigidez de la señal (a definir en prototipo). Pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF). El modelo SCE C es doble faz (dos paños informativos) y es colgante.

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: Dado que es una señal colgante la misma deberá contar con dos orejas con perforación de 8mm y entregarse junto con planchuelas $\frac{3}{4}$ de 1 metro a fin de colgar las mismas de techos o refugios existentes.

Dimensiones: 800mm x300mm

● Pintura Gris IVECO / RAL 7021 ● Vinilo Oracal 084 ○ Vinilo Oracal Blanco



● Pintura Gris IVECO / RAL 7021 ● Vinilo Oracal 084 ○ Vinilo Oracal Blanco

SPB M

Señal puerta baños Mujer

SPB H

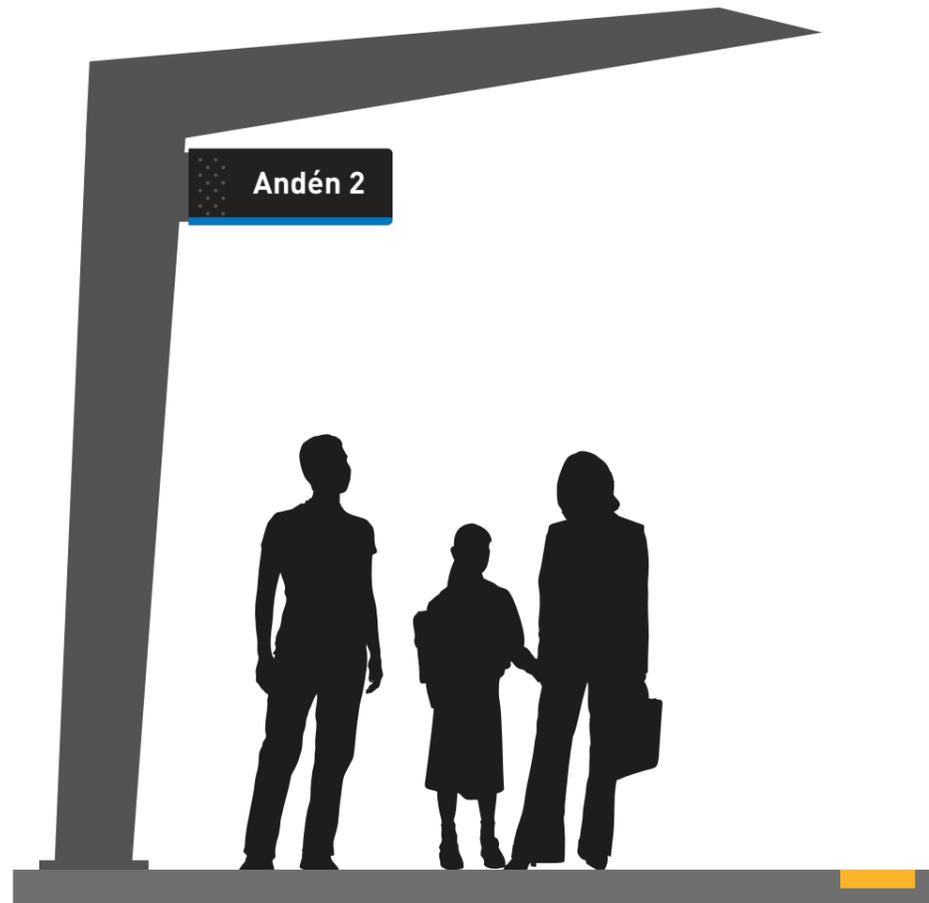
Señal puerta baños Hombre

SPB MOR

Señal puerta baños movilidad reducida

Estructura: La señal se estructura con un bastidor de hierro (Fe) de caño estructural de sección cuadrada de 12mm x 12mm. pintado con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF). Los mismos se fijan en la pared sobre la puerta del baño y luego se revisten con la señal en sí. Esta separación que le otorga el bastidor mantiene la señal 12mm desplazada de la pared generando la sensación de volumen a la señal. Los elementos y el modo de fijación deben estar probados en prototipos y aprobados por la inspección de obra.

Dimensiones: La señal completa mide 300 mm x 300 mm x 12 mm.



SMR

Señal ménsula refugio

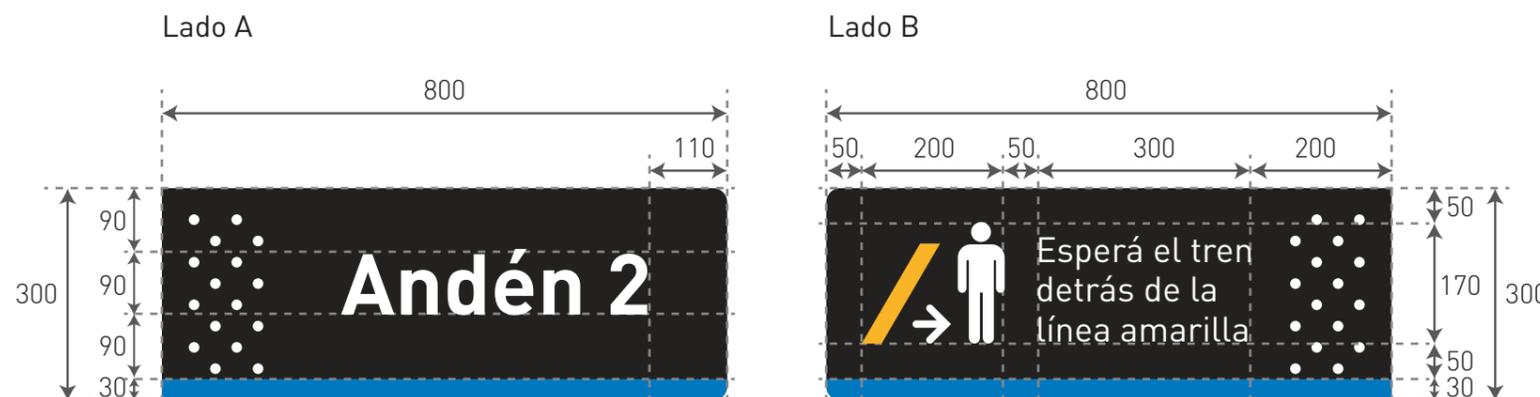
Estructura: El interior de las señales está compuesto por una estructura de perfiles de chapa de hierro (Fe) galvanizada de sección cuadrada 20mm x 20mm x 1,2mm. y 60mm x 20mm x 1,2mm. en el extremo próximo a la columna lleva soldada una planchuela de hierro (Fe) de 3" x 3/16", pintada a horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF). La misma posee dos perforaciones de Ø14mm. por las cuales se vincula a la columna, que viene provista de las mismas perforaciones con tuercas soldadas en el interior. La vinculación se logra por medio de bulones.

Revestimiento: Esta estructura se reviste con bandejas de chapa de hierro (Fe) galvanizada perforada por láser de 1,6mm. para mantener rigidez de la señal. Pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF).

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal 084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro.

Anclaje: La estructura metálica interior posee en su extremo de sujeción una planchuela metálica plegada 3" x 3/16" la misma será fijada a la estructura existente con bulones o soldada, según se decida en cada caso. El adjudicatario deberá proveer la estructura de anclaje junto con la tornillería necesaria para su instalación.

Dimensiones: 800mm. x 300mm.



- Pintura Gris IVECO / RAL 7021
- Vinilo Oracal 084
- Vinilo Oracal Blanco
- Vinilo Oracal 020



SCAL

Señal comunicacional con apoyo lumbar

Descripción: Estructura autoportante compuesta por tres columnas. Contiene dos paños informativos logrados con bandejas metálicas plegadas. Éstas se vinculan a la estructura mediante un bastidor de hierro alojado entre las columnas. Las espaldas de los paños van revestidas con bandejas metálicas ciegas. Asimismo, esta señal lleva los apoyos isquiáticos (doble caño) hacia un solo lado, sujetos a las especificaciones técnicas exigidas por la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT).

Estructura: El bastidor portante de los paños informativos está compuesto por una estructura de caño estructural cuadrado de hierro (Fe) galvanizada de sección cuadrada 50mm x 50mm x 1,6mm. Este bastidor se vincula a las columnas por medio de dos chapas plegadas en "U" de 1,6mm. de espesor con la intención de absorber cualquier diferencia mínima existente en el ancho entre columnas. Los soportes en forma de "U" van pintados con pintura en polvo termoconvertible en color gris topo RAL 7024. El cálculo de la estructura, como sus fijaciones estará a cargo del constructor.

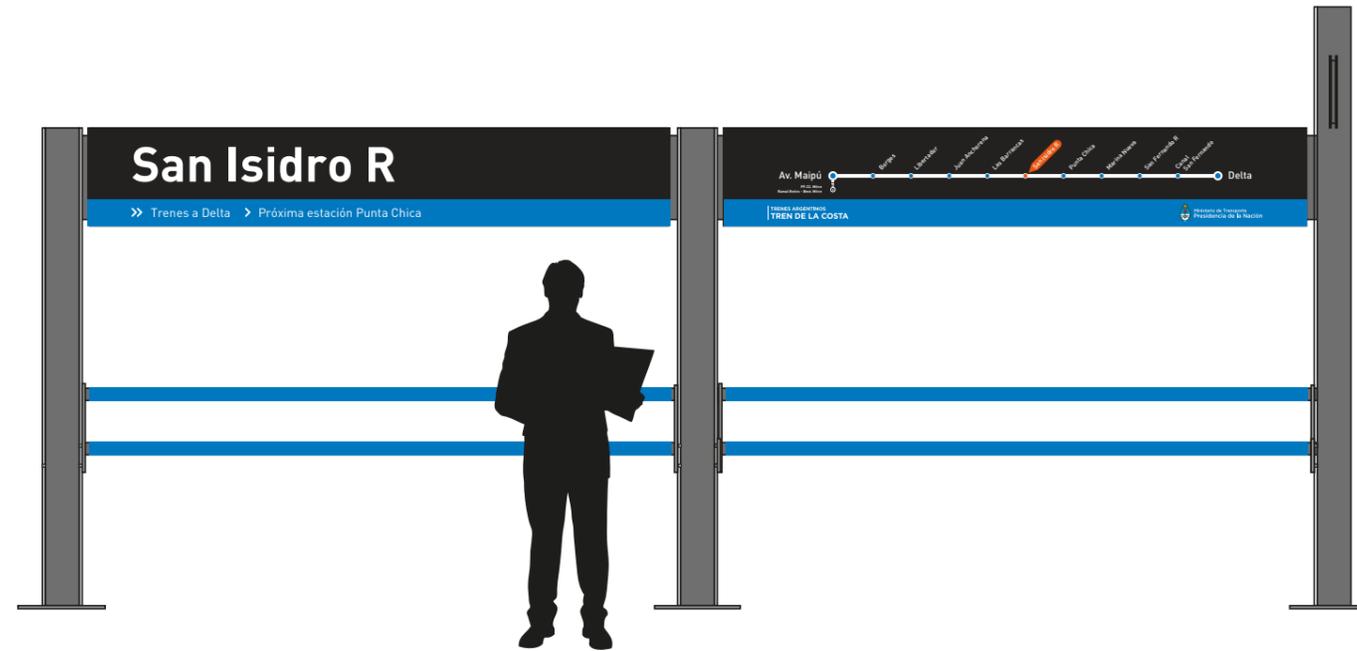
Revestimiento: Esta estructura se reviste con bandejas de chapa de hierro (Fe) galvanizada plegada de 1,6mm. Estos pliegues en las chapas le aportan rigidez y rectitud a la señal a la vez que posibilitan un anclaje al bastidor dejando ocultos los tornillos de fijación (a definir en prototipo). Las bandejas van todas pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF)

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro. Los paños gráficos para esta señal serán simple faz.

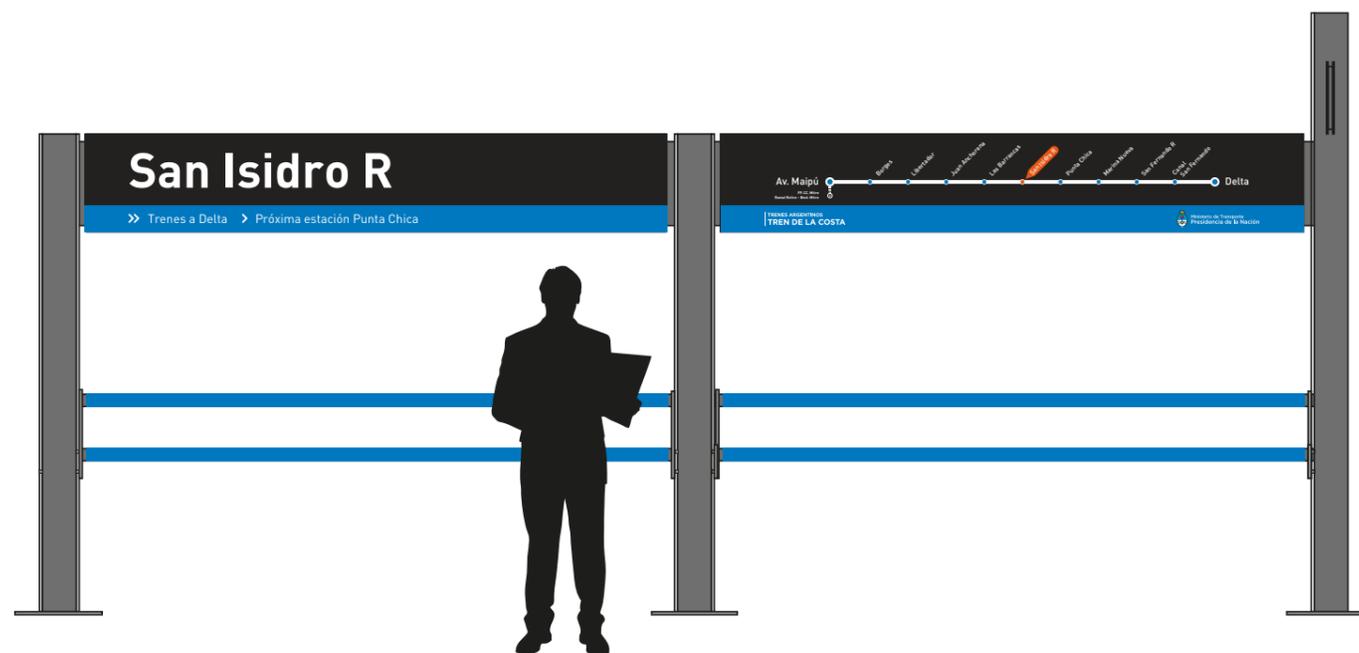
En la columna más alta va fijada una señal bifaz realizada con las mismas especificaciones técnico-constructivas que la Señal SMR. Esta última va vinculada mediante bulones a la columna, estando previsto dos agujeros con una tuerca soldada cada uno desde el lado interno de la columna, para alojar los bulones de sujeción.

Partes componentes: Bandejas metálicas ploteadas + bandejas metálicas ciegas + estructura interna (bastidor) + Columnas metálicas + apoyos lumbares metálicos + pieza vinculación de apoyos lumbares + pieza vinculo en "U" + SMR

Dimensiones: 2780 mm x 5875 mm.



- Pintura Gris IVECO / RAL 7021
- Vinilo Oracal 084
- Vinilo Oracal Blanco
- Vinilo Oracal 036



SCALD

Señal comunicacional con apoyo lumbar doble

Descripción: Estructura autoportante compuesta por tres columnas. Contiene dos paños informativos bifaz logrados con bandejas metálicas plegadas. Éstas se vinculan a la estructura mediante un bastidor de hierro alojado entre las columnas. Asimismo, esta señal lleva los apoyos isquiáticos (doble caño) hacia ambos lados, sujetos a las especificaciones técnicas exigidas por la Comisión Nacional de Regulación de Transporte (CNRT).

Estructura: El bastidor portante de los paños informativos está compuesto por una estructura de caño estructural cuadrado de hierro (Fe) galvanizada de sección cuadrada 50mm x 50mm x 1,6mm. Este bastidor se vincula a las columnas por medio de dos chapas plegadas en "U" de 1,6mm. de espesor con la intención de absorber cualquier diferencia mínima existente en el ancho entre columnas. Los soportes en forma de "U" van pintados con pintura en polvo termoconvertible en color gris topo RAL 7024. El cálculo de la estructura, como sus fijaciones estará a cargo del constructor.

Revestimiento: Esta estructura se reviste con bandejas de chapa de hierro (Fe) galvanizada plegada de 1,6mm. Estos pliegues en las chapas le aportan rigidez y rectitud a la señal, a la vez que posibilitan un anclaje al bastidor dejando ocultos los tornillos de fijación que van atornillados desde arriba y desde debajo de ambas bandejas metálicas (a definir en prototipo). Las bandejas van todas pintadas al horno con pintura en polvo termoconvertible en color GRIS IVECO terminación brillante (empresa LAF)

Paños Informativos: Tanto la tipografía como los pictogramas aplicados están realizados en vinilo de corte alta calidad apto intemperie, calidad 3M o superior, color blanco y celeste (RAL 5015/Pantone 3005/Oracal084). Los mismos deberán contar con una película de laca que proteja la señal no solo de la exposición a los rayos ultravioleta y a la intemperie, sino también de los posibles actos vandálicos. La tipografía utilizada es DINPro. Los paños gráficos para esta señal serán bifaz.

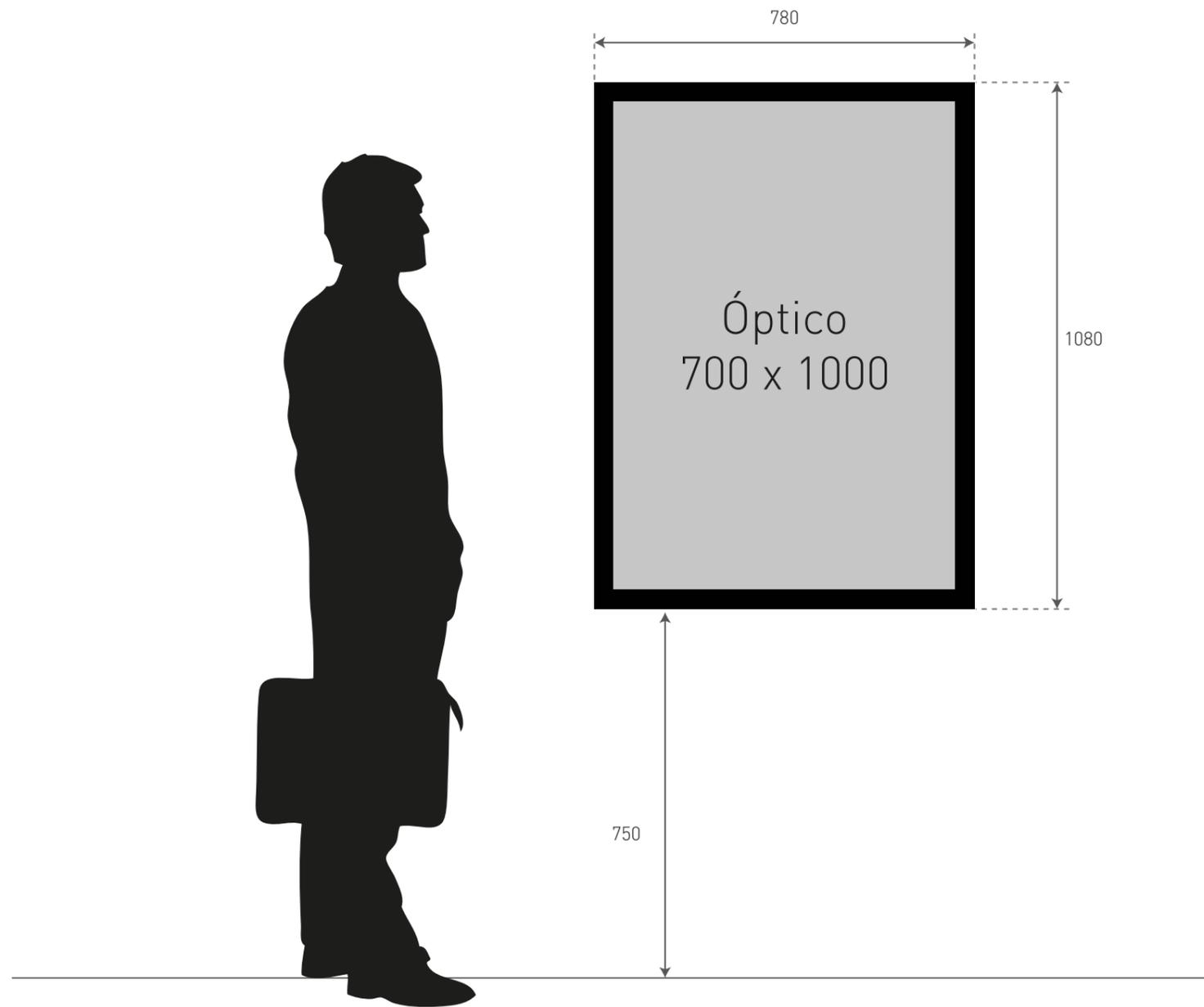
En la columna más alta va fijada una señal bifaz realizada con las mismas especificaciones técnico-constructivas que la Señal SMR. Esta última va vinculada mediante bulones a la columna, estando previsto dos agujeros con una tuerca soldada cada uno desde el lado interno de la columna, para alojar los bulones de sujeción.

Partes componentes: Bandejas metálicas ploteadas bifaz + estructura interna (bastidor) + Columnas metálicas + apoyos lumbares metálicos + pieza vinculación de apoyos lumbares + SMR.

Dimensiones: 2780mm x 5875mm.



- Pintura Gris IVECO / RAL 7021
- Vinilo Oracal 084
- Vinilo Oracal Blanco
- Vinilo Oracal 036



PGC

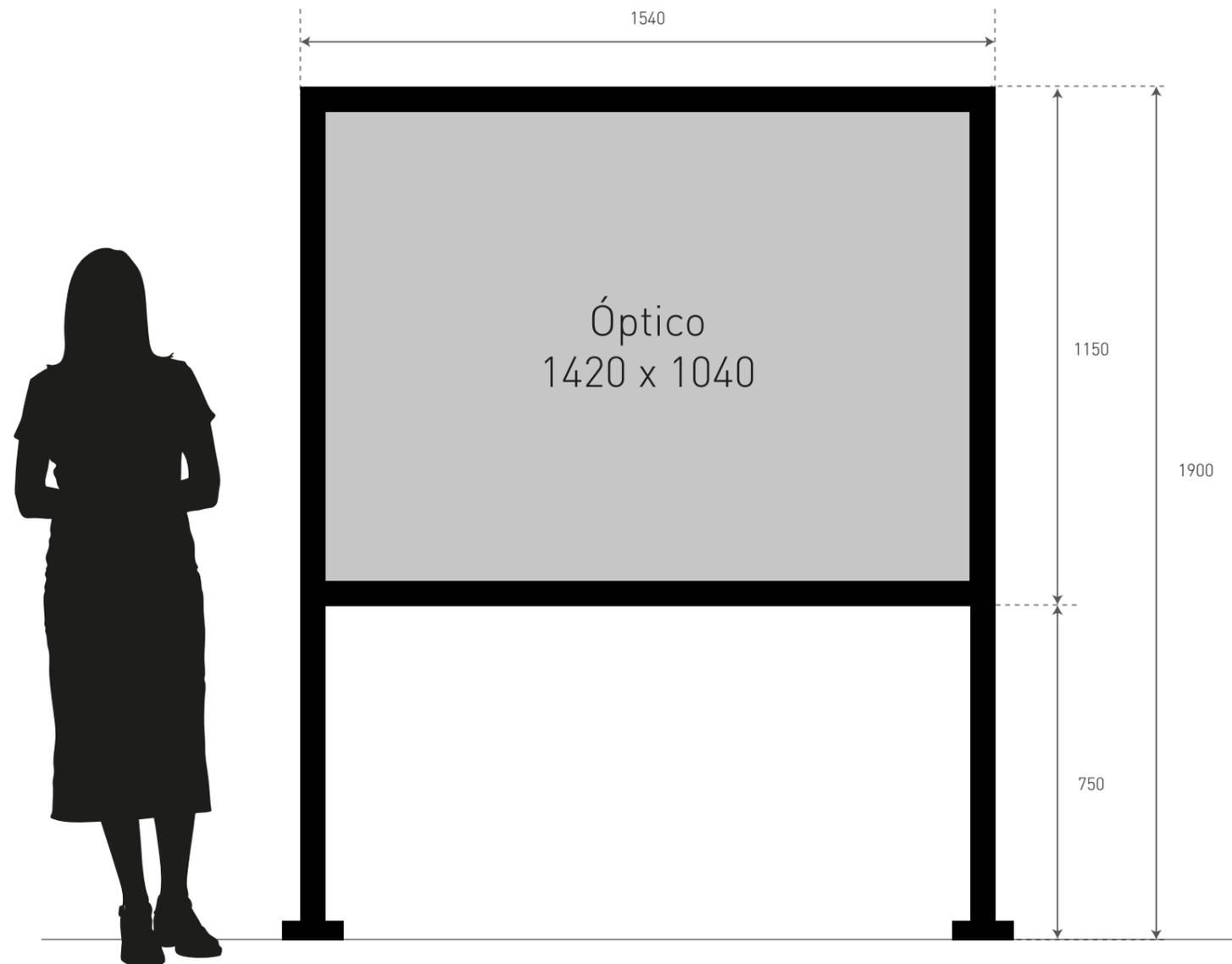
Cartelera informativa

Estructura: La misma está conformada por un bastidor de caño estructural cuadrado de 20 x 20 mm con una chapa de fondo de 1.6mm de espesor y una puerta de chapa plegada de 3mm de espesor con un vidrio laminado de seguridad de 3+3mm. Apertura hacia un lateral tipo puerta. La estructura debe estar pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

Anclaje: esta cartelera se amura a la pared desde la parte interna de la misma quedando los tornillos ocultos una vez cerrada la puerta. La misma debe contar con escuadras en las esquinas del fondo donde luego se amurará a la pared. Esto sirve a su vez como refuerzo del elemento.

Parte componentes: Estructura de cartelera en chapa + vidrio de seguridad 3+3 + cerradura + estructura y elementos de anclaje.

Dimensiones: Cartelera completa 800x1200 mm. / Óptico: 700x1000cm



CLPA P

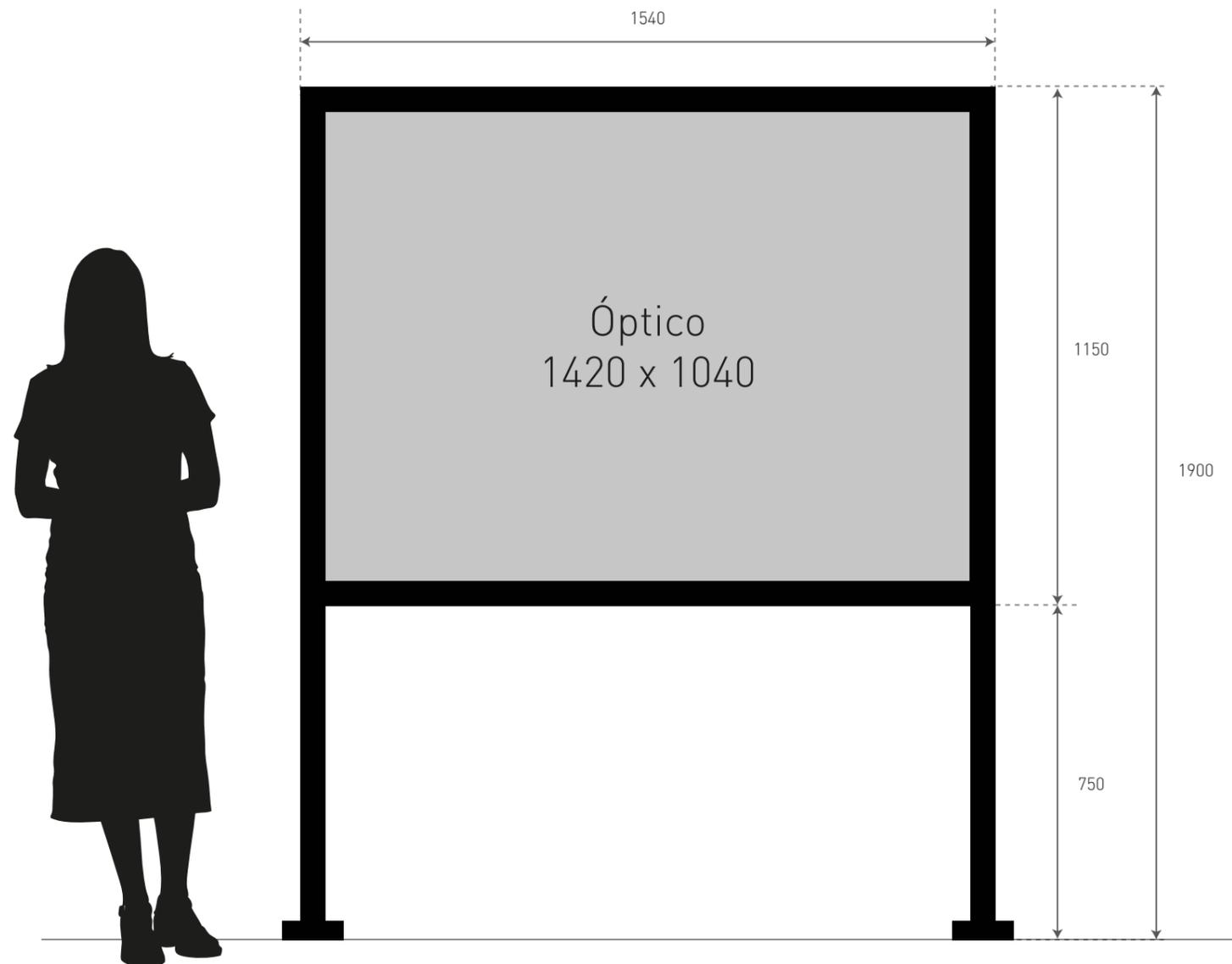
Cartelera informativa con pie

Estructura: La cartelera está conformada por un bastidor de caño estructural cuadrado de 20x20mm con una chapa de fondo de 1.6mm de espesor y una puerta de chapa plegada de 3mm de espesor con un vidrio laminado de seguridad de 3+3mm. Apertura tipo heladera. La estructura debe estar pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

Anclaje: esta cartelera se amura a la pared desde la parte interna de la misma quedando los tornillos ocultos una vez cerrada la puerta. La misma debe contar con escuadras en las esquinas del fondo donde luego se amurará a la pared. Esto sirve a su vez como refuerzo del elemento.

Parte componentes: Estructura de cartelera en chapa + vidrio de seguridad 3+3 + estructura y elementos de anclaje.

Dimensiones: Cartelera completa 800x1200 mm. / Óptico: 700 x 1000mm



CLPA PB

Cartelera informativa con pie bifaz

Estructura: La cartelera está conformada por un marco interior de 40/40 y un marco porta gráfica estructural 15/25 que permita alojar una gráfica alto impacto PVC de 3 mm de espesor (y sujete a la misma para evitar que se bandee) con una chapa intermedia de 1.6 mm de espesor y la misma estructura replicada hacia el otro lado, permitiendo una apertura de ambos lados, es decir bifaz. Las dos puertas de chapa plegada con apertura hacia arriba que permita un fácil intercambio de gráfica. La estructura debe estar pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

En la parte superior de cada tapa debe haber 3 bisagras de hierro de 1.5mm. En la parte inferior de cada tapa debe ubicarse una cerradura de seguridad (1 unidad) que debe quedar oculta a la vista.

Cada tapa tiene que tener un marco con un ancho de 50 mm y el vidrio debe ser laminado 3+3mm.

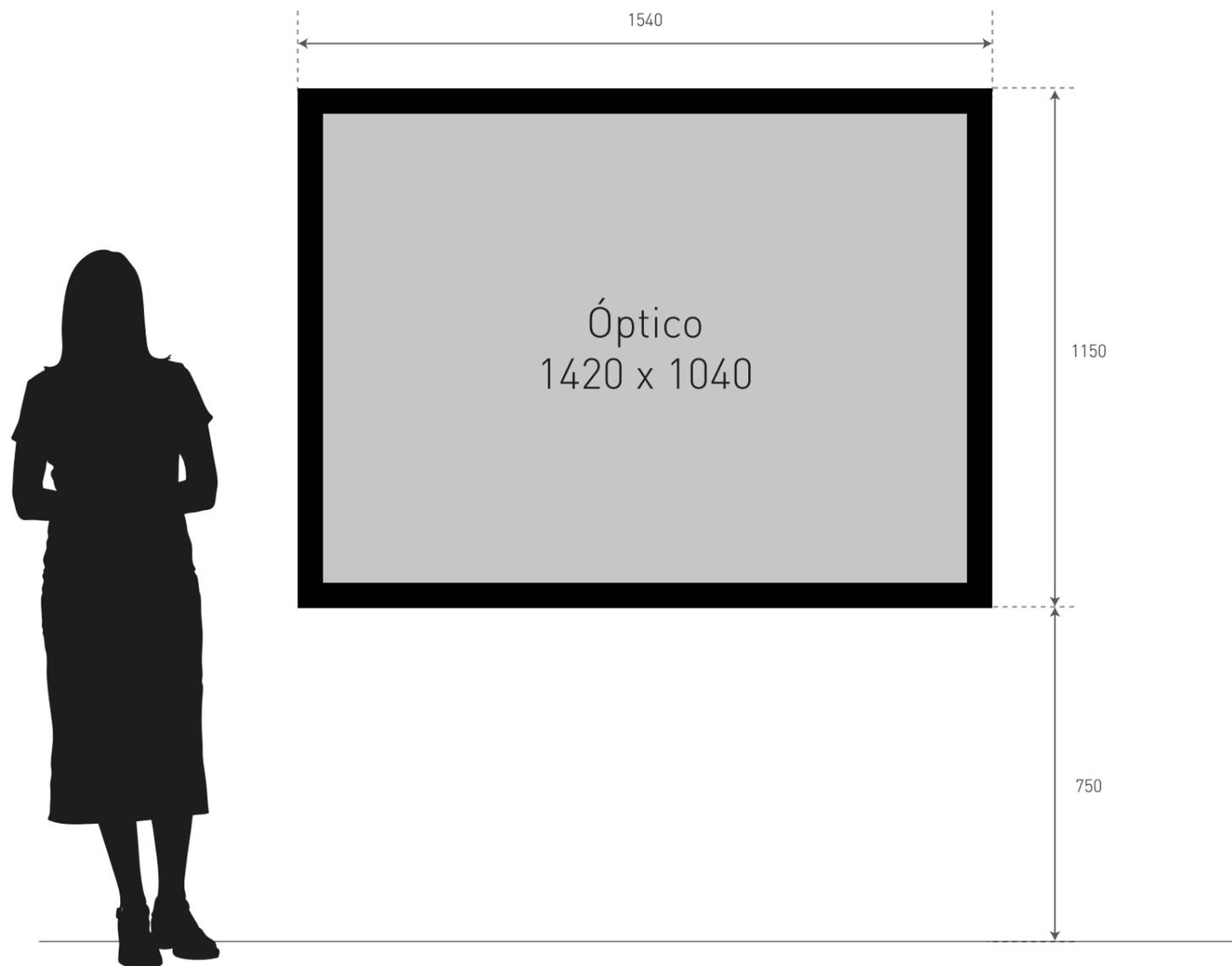
Las patas tienen que tener una altura de 750mm. De esta manera el área visible de la cartelera se ubica a 900mm del piso.

Las patas tienen que tener un espesor de 50x100mm

Anclaje: La cartelera se amura al piso mediante las dos patas que tendrán una platina de 1/4 cada una con 4 orificios de 14 pulgadas.

Partes componentes: Estructura de cartelera en chapa + marco interno + patas + 2 vidrios 3+3 (uno para cada tapa) + 2 cerraduras + estructura y elementos de anclaje.

Dimensiones: Medida total 1540mmx1900mm – Óptico: 1420mmx1040mm (de cada lado)



CLPA A

Cartelera informativa amurada

Estructura: La cartelera está conformada por un marco interior de 40/40 y un marco porta gráfica estructural 15/25 que permita alojar una gráfica alto impacto PVC de 3 mm de espesor (y sujete a la misma para evitar que se bande) con una chapa de fondo de 1.6 mm de espesor y una puerta de chapa plegada con apertura hacia arriba que permita un fácil intercambio de gráfica. La estructura debe estar pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

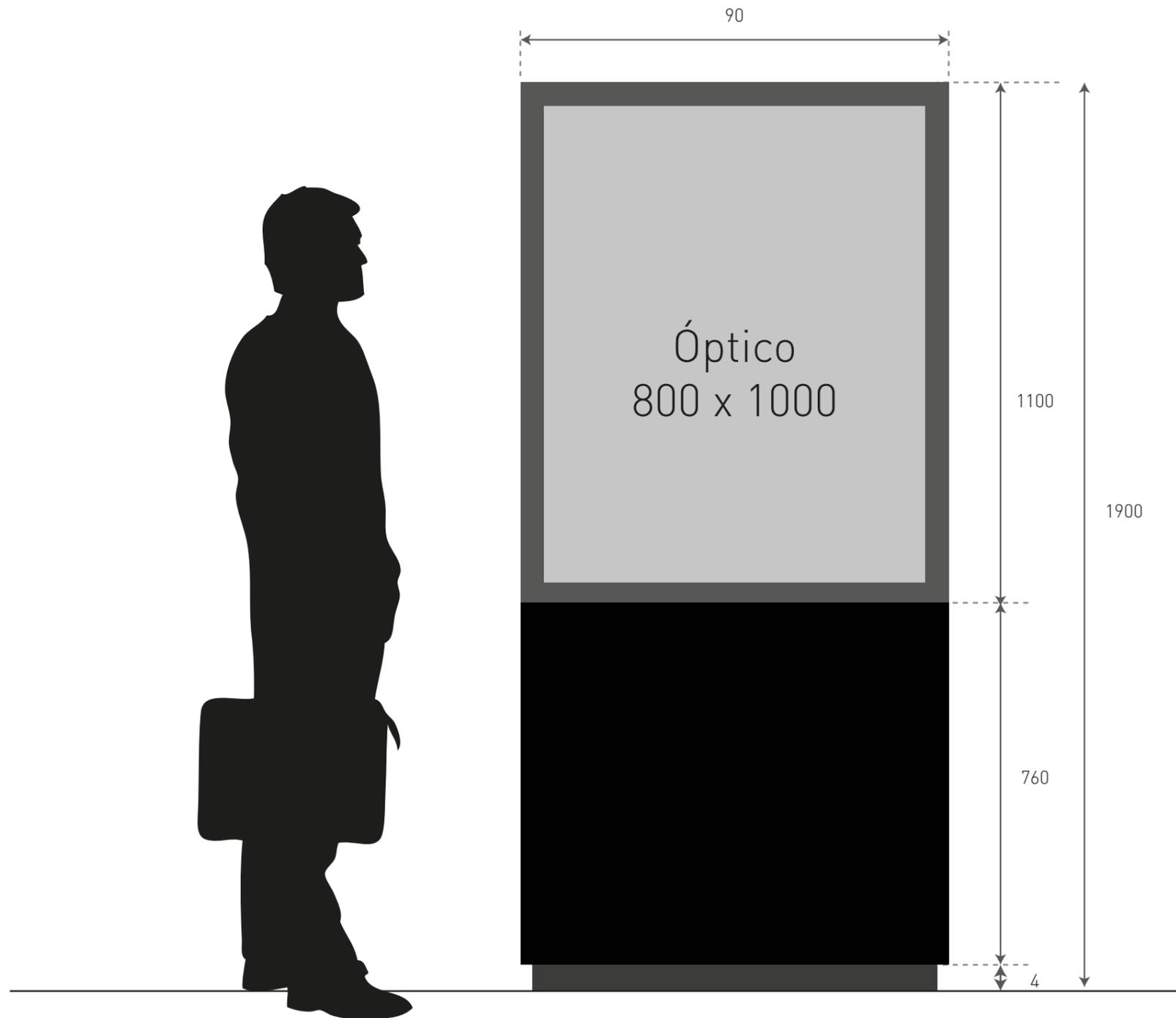
En la parte superior de la tapa debe haber 3 bisagras de hierro de 1.5mm. En la parte inferior debe ubicarse una cerradura de seguridad (1 unidad) que debe quedar oculta a la vista.

La tapa tiene que tener un marco con un ancho de 50 mm y el vidrio debe ser laminado 3+3mm.

Anclaje: La cartelera se amura a la pared desde su interior.

Partes componentes: Estructura de cartelera en chapa + marco interno + vidrio 3+3 + cerradura + estructura y elementos de anclaje.

Dimensiones: Medida total 1540mmx1150mm – Óptico: 1420mmx1040mm



CLMR

Tótem cartelera informativa

Estructura: La cartelera está conformada por un marco interior de 40/40 que permita alojar una gráfica alto impacto PVC de 3 mm de espesor (y sujete a la misma para evitar que se bandee) con una chapa de fondo de 1.6 mm de espesor y una puerta de chapa plegada con apertura hacia arriba que permita un fácil intercambio de gráfica. La estructura debe estar pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

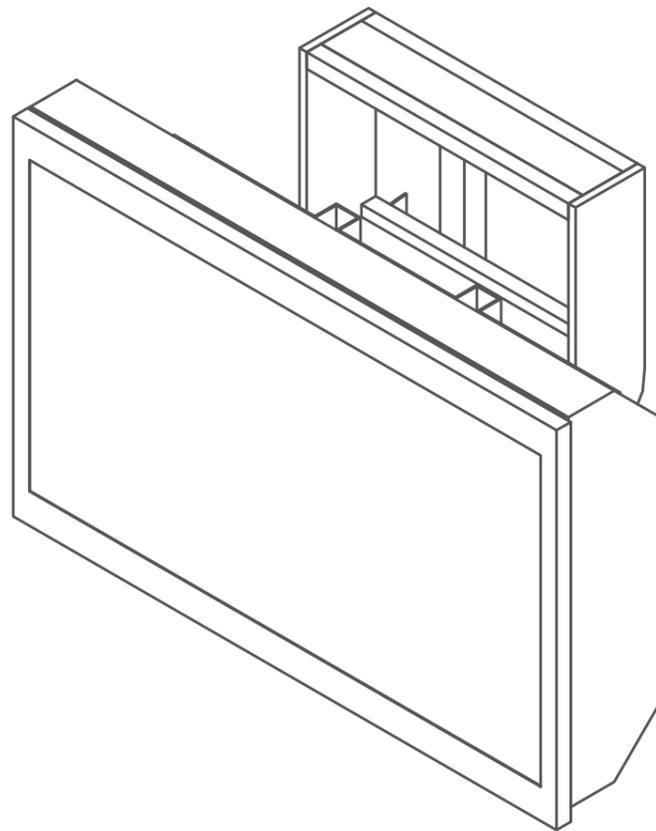
En la parte superior de la tapa debe haber 3 bisagras de hierro de 1.5mm. En ambos laterales debe ubicarse una cerradura de seguridad (2 unidades) que deben quedar ocultas a la vista.

La tapa tiene que tener un marco con un ancho de 50 mm y el vidrio debe ser laminado 3+3mm.

Anclaje: Pie estructural 100/50 con planchuelas de ¼. Las patas tienen que tener un espesor de 50x50mm. Las patas deben estar disimuladas con una tapa de chapa plegada. En la parte posterior para un mejor agarre al piso y la estabilidad posee una chapa 3/16 semicircular.

Partes componentes: Estructura de cartelera en chapa + marco interno + patas + chapa que disimula patas+1 vidrio (laminado 3+3) + 2 cerraduras + estructuras y elementos de anclaje.

Dimensiones: Medida completa 900x1900mm / Óptico: 800x1000 mm



PM

Porta monitor 49 pulgadas

Descripción: Gabinete de contención y protección para los televisores que transmiten información al pasajero, principalmente los horarios del servicio.

Estructura de soporte: Compuesta por una estructura de sujeción con caño de Fe galvanizado de 20 mm x 20 mm x 1,2 mm de espesor, planchuela de 6" x 1/4" y chapa planchuela de 4" x 1/4", pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

Gabinete porta LCD: Construido en chapa de Fe galvanizada de 1,2 mm y de 2 mm. de espesor, conformada, punzonada y plegada, pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024. El frente será de vidrio laminado de 3 + 3 mm, pegado al marco.

Partes componentes: Estructura soporte + gabinete metálico porta LED + vidrios laminados

Dimensiones: 1199 mm. x 747 mm. x 148 mm.

Porta monitor 32 pulgadas

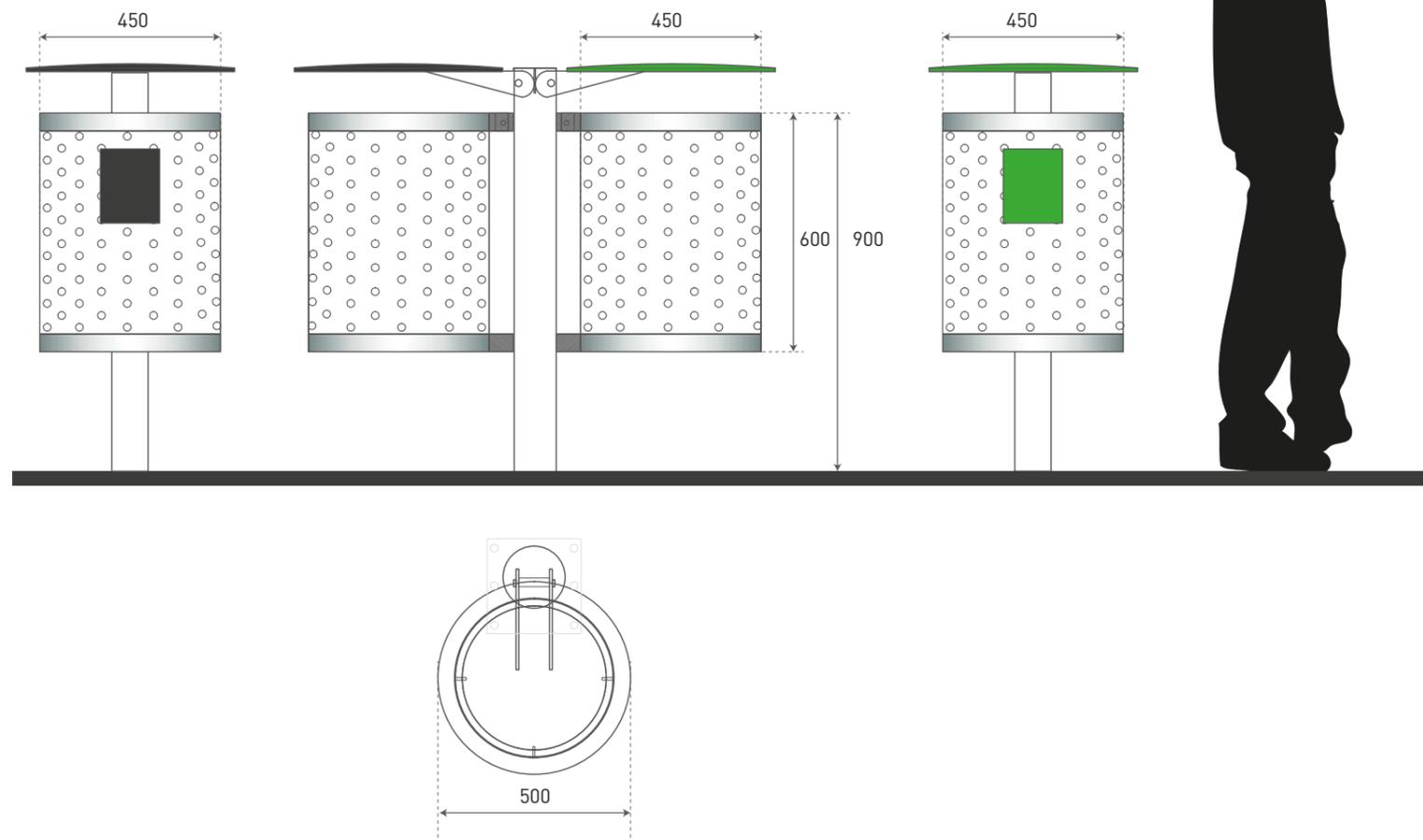
Descripción: Gabinete de contención y protección para los televisores que transmiten información al pasajero, principalmente los horarios del servicio.

Estructura de soporte: Compuesta por una estructura de sujeción con caño de Fe galvanizado de 20mm x 20 mm x 1,2 mm de espesor, planchuela de 6" x 1/4" y chapa planchuela de 4" x 1/4", pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

Gabinete porta LCD: Construido en chapa de Fe galvanizada de 1,2 mm y de 2 mm. De espesor, conformada, punzonada y plegada, pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024. El frente será de vidrio laminado de 3 + 3 mm, pegado al marco.

Partes componentes: Estructura soporte + gabinete metálico porta LED + vidrios laminados

Dimensiones: 826mm. x 524mm. x 145mm.



PAPD

Papelero residuos / reciclables

Descripción: Contenedor doble con identificación para tal fin.

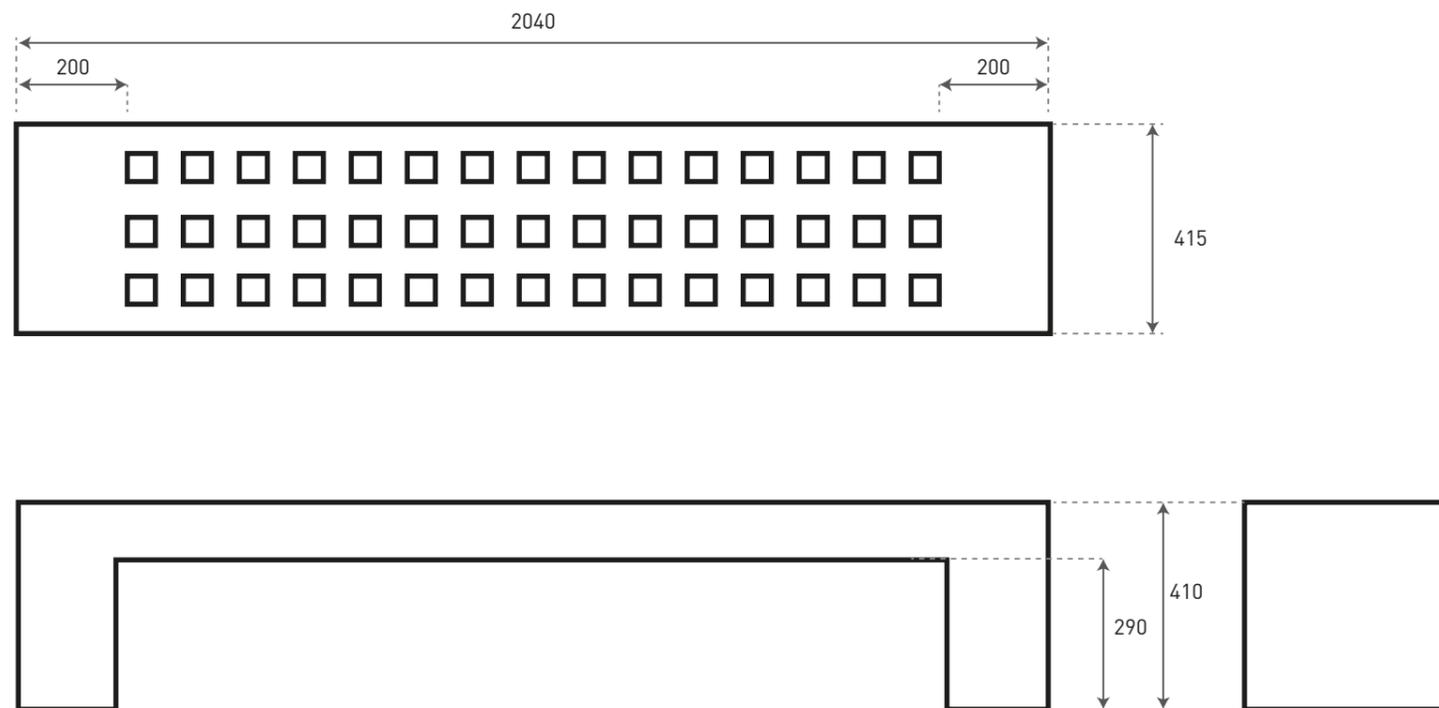
Estructura: está conformado con chapa de hierro (Fe) galvanizada de 2 mm. de espesor, perforada según diseño, rolada y soldada. Lleva un aro de cierre superior de planchuela de acero de 1 y 1/2" x 3/16" con bisagra para funcionar como sujetador de bolsa, cada cesto. Todos los papeleros que se utilicen a la intemperie deberán llevar una tapa superior, tipo bombé, de chapa de hierro (Fe) galvanizada de 2 mm, la cual estará abisagrada en el soporte, para permitir el acceso al cesto.

Soporte: El soporte de pie es un perfil normal doble "T" del 10 y una altura de 1200mm.

La base es de chapa cuadrada de 300mm. x 300mm de 4,7mm de espesor, con perforaciones para su fijación al suelo. El cálculo de los soportes, así como las formas de fijación serán propuestos por el constructor, para su aprobación.

Partes componentes: Cesto metálico doble + aro superior + tapa superior abisagrada + chapa de identificación del residuo + estructura de fijación.

Dimensiones: Del cesto: 600mm x Ø 400mm. Tapa: Ø 450 mm. Se admite una variaciones de proporciones de +/- 10% en diámetros y dimensiones)



AST

Asientos modelo Tigre

Estructura: Está conformado por una sola pieza de hormigón armado con perforaciones en la parte superior. El asiento perforado permite la adecuada filtración del agua.

Soporte: se coloca apoyado sobre el piso.

Partes componentes: Una pieza única de hormigón armado

Dimensiones: 200x40x50 cm color gris hormigón. Peso aprox. 300kg.



En el caso de los tótem bifaz con una pantalla touch, aplica la mismas características que el BIFAZ con los siguientes agregados: Se necesitan 4 unidades MiniPC por tótem, con las mismas características ya detalladas. En los paneles para pantalla touch, el marco serán de acrílico de 10 mm de espesor, con un calado para visualizar la pantalla.

TD B

Tótem digital bifaz

TOTEMS BIFAZ CON DOS PANTALLAS DE 32" Y DOS PANTALLAS DE 55" APTAS PARA FUNCIONAMIENTO 7 X 24 HS.

Descripción: Elemento de comunicación de servicio e institucional / publicitario a colocarse en halles de estaciones terminales y, en estaciones puntuales con halles importantes donde la gran la afluencia de pasajeros amerite su instalación.

Estructura: La estructura del Tótem es en aluminio con calidad tipo o similar alucobon de 3mm con parantes de apoyo internos, solidarios a la estructura para aumenta su resistencia antivandálica. Esto sería para todos los paneles ciegos de las caras vistas y para las tapas laterales. La separación entre puerta y puerta deberá ir con burletes.

El tótem deberá contar con una cerradura superior que permitirá abrir la estructura.

Para los paneles transparentes se utilizará vidrio calidad tipo o similar float laminado de 5+5 mm con máscaras de vinilo negro colocadas por detrás de la cara vista.

En cada cara del tótem, existirán tres paneles, dos para pantallas y uno ciego al pie de color GRIS IVECO (empresa LAF). La tapa lateral derecha tendrá un color azul institucional (RAL 5015 o su equivalente Pantone 3005 / Oracal 084).

El acabado de color institucional gris y celeste, se aplicará pintura bicapa de tecnología automotriz sobre el color base del aluminio. El zócalo inferior se realizará en acero inoxidable, acabado mate.

Tener en cuenta que se necesitarán cables originales de aproximadamente 30 cm como mínimo o tomas normalizados sobre la columna a la altura de las pantallas superiores.

Mini PC incorporadas (3u. por tótem) con las siguientes especificaciones, preferentemente de nivel industrial: Procesador Intel i3, Memoria Ram no menor a 4 gigas, 2 salidas HDMI para conectar dos Pantallas simultáneamente, Conexión para red Cableada, Disco rígido de 500gigas, UPS para protección de los equipos informáticos colocados dentro de los Totems, no se cuenta con energía estabilizada en las estaciones donde irán los nuevos tótems.

La ventilación forzada contará con tres fan cooler de 4 pulgadas con rulemanes (24/7 de utilización) conectados a la red de 220v. Cada tótem contara con térmica y disyuntor de 10 A y 8 tomacorrientes para conectar las 4 pantallas, + mini PCs y un UPS.

Dimensiones: Las dimensiones totales del tótem serán de 265 cm de alto, 90 cm de ancho y 20 cm de profundidad.



En el caso de los tótem bifaz con una pantalla touch, aplica la mismas características que el BIFAZ con los siguientes agregados:
Se necesitan 4 unidades MiniPC por tótem, con las mismas características ya detalladas. En los paneles para pantalla touch, el marco serán de acrílico de 10 mm de espesor, con un calado para visualizar la pantalla.

TD S

Tótem digital simple

TOTEMS SIMPLE CON UNA PANTALLA DE 32" Y UNA PANTALLA DE 55" APTAS PARA FUNCIONAMIENTO 7 X 24 HS.

Descripción: Elemento de comunicación de servicio e institucional / publicitario a colocarse en halles de estaciones terminales y, en estaciones puntuales con halles importantes donde la gran la afluencia de pasajeros amerite su instalación.

Estructura: La estructura del Tótem es en aluminio con calidad tipo o similar alucobon de 3mm con parantes de apoyo internos, solidarios a la estructura para aumenta su resistencia antivandálica. Esto sería para todos los paneles ciegos de las caras vistas y para las tapas laterales. La separación entre puerta y puerta deberá ir con burletes.

El tótem deberá contar con una cerradura superior que permitirá abrir la estructura.

Para los paneles transparentes se utilizará vidrio calidad tipo o similar float laminado de 5+5 mm con máscaras de vinilo negro colocadas por detrás de la cara vista.

En cada cara del tótem, existirán tres paneles, dos para pantallas y uno ciego al pie de color GRIS IVECO (empresa LAF). La tapa lateral derecha tendrá un color azul institucional (RAL 5015 o su equivalente Pantone 3005 / Oracal 084).

El acabado de color institucional gris y celeste, se aplicará pintura bicapa de tecnología automotriz sobre el color base del aluminio. El zócalo inferior se realizará en acero inoxidable, acabado mate.

Tener en cuenta que se necesitarán cables originales de aproximadamente 30 cm como mínimo o tomas normalizados sobre la columna a la altura de las pantallas superiores.

Mini PC incorporadas (2u. por tótem) con las siguientes especificaciones, preferentemente de nivel industrial: Procesador Intel i3, Memoria Ram no menor a 4 gigas, 2 salidas HDMI para conectar dos Pantallas simultáneamente, Conexión para red Cableada, Disco rígido de 500gigas, UPS para protección de los equipos informáticos colocados dentro de los Totems, no se cuenta con energía estabilizada en las estaciones donde irán los nuevos tótems.

La ventilación forzada contará con tres fan cooler de 4 pulgadas con rulemanes (24/7 de utilización) conectados a la red de 220v. Cada tótem contara con térmica y disyuntor de 10 A y 8 tomacorrientes para conectar las 4 pantallas, + mini PCs y un UPS.

Dimensiones: Las dimensiones totales del tótem serán de 265 cm de alto, 90 cm de ancho y 20 cm de profundidad.

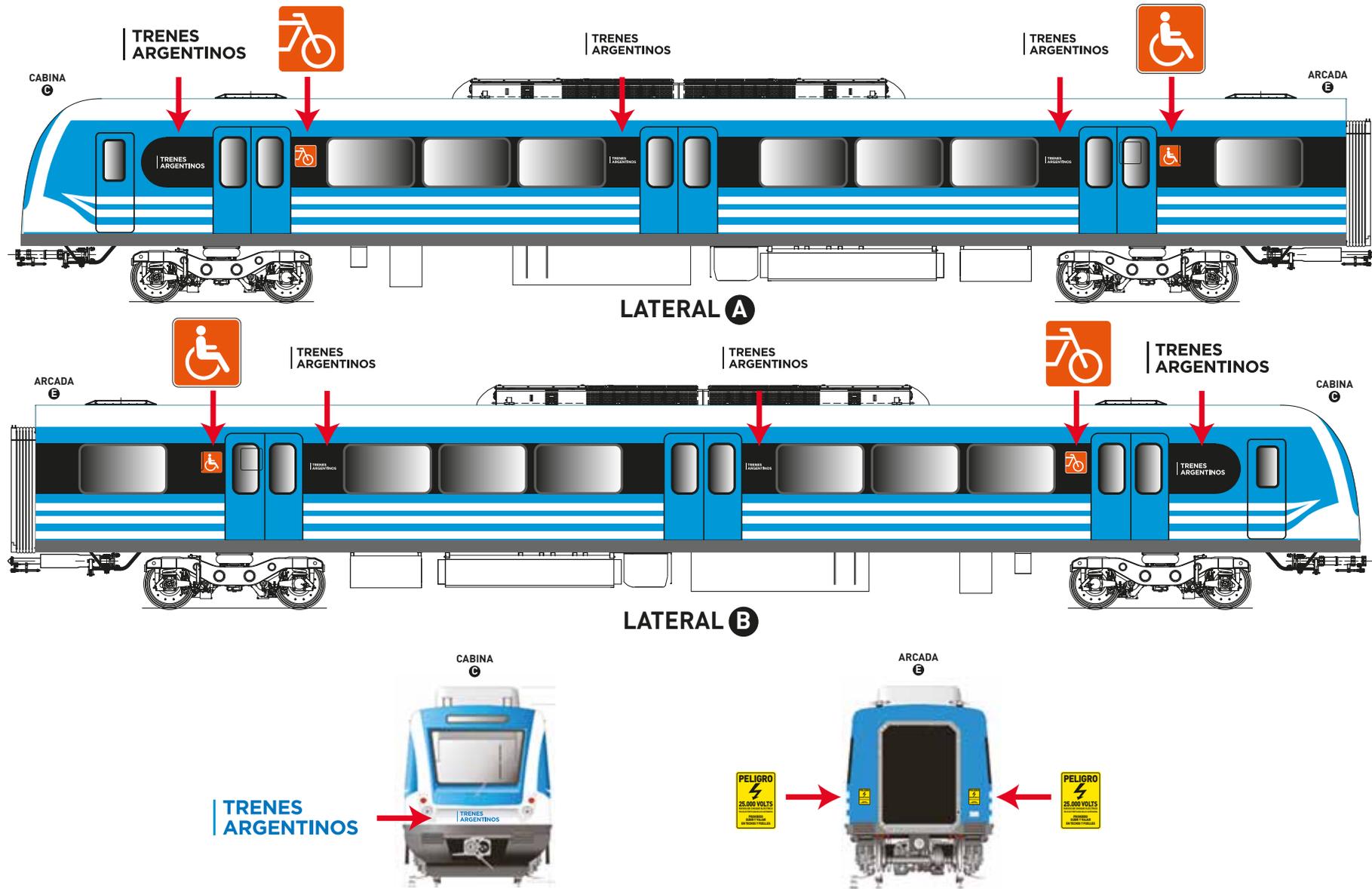
Aplicación de imagen y señalética en coches

Modelo CSR Línea Roca

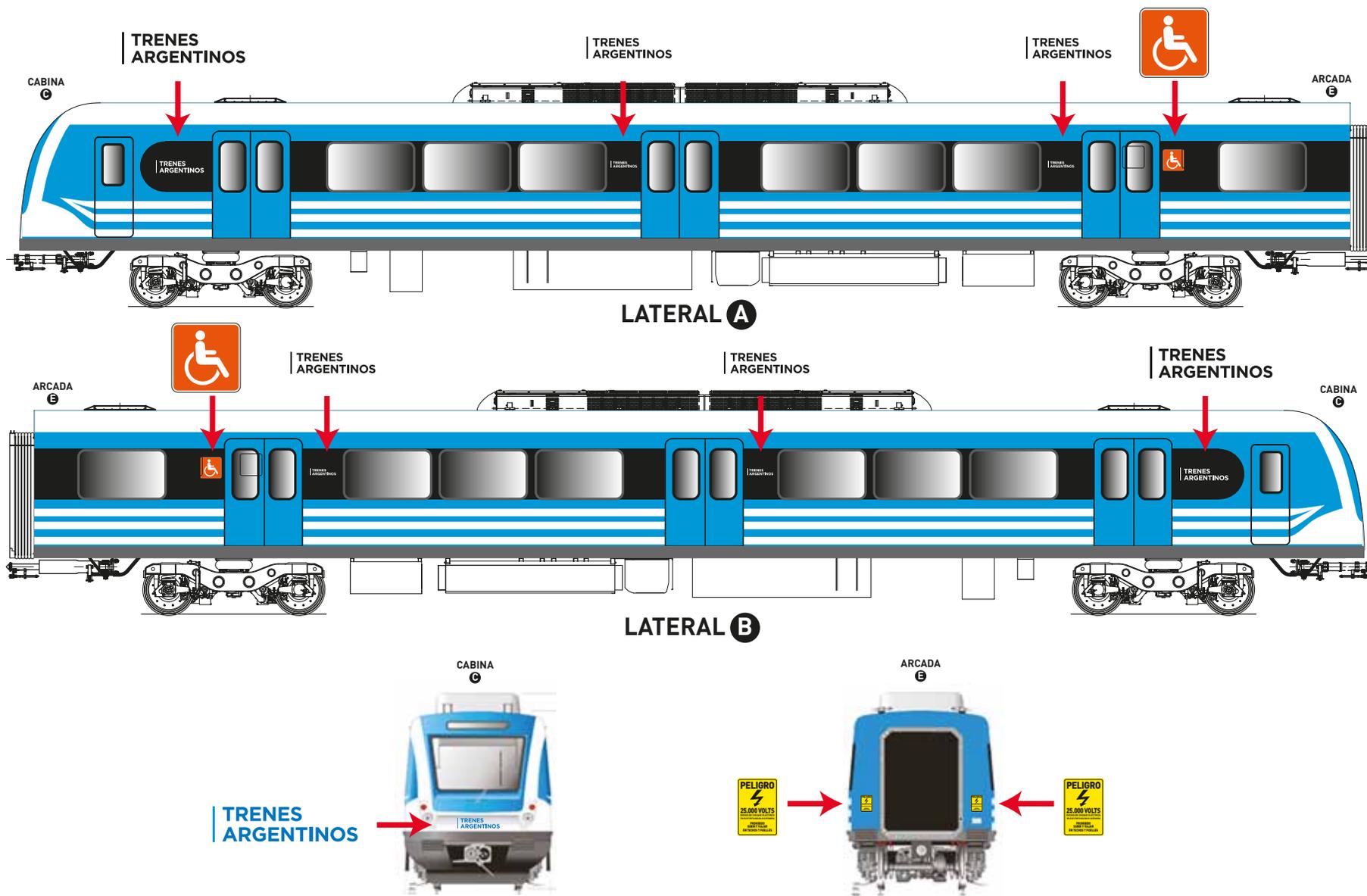
Gerencia General de Desarrollo Comercial
Gerencia de Proyectos
Subgerencia de Diseño Institucional

Calcos en exterior de Coches Motores y Remolcado CSR

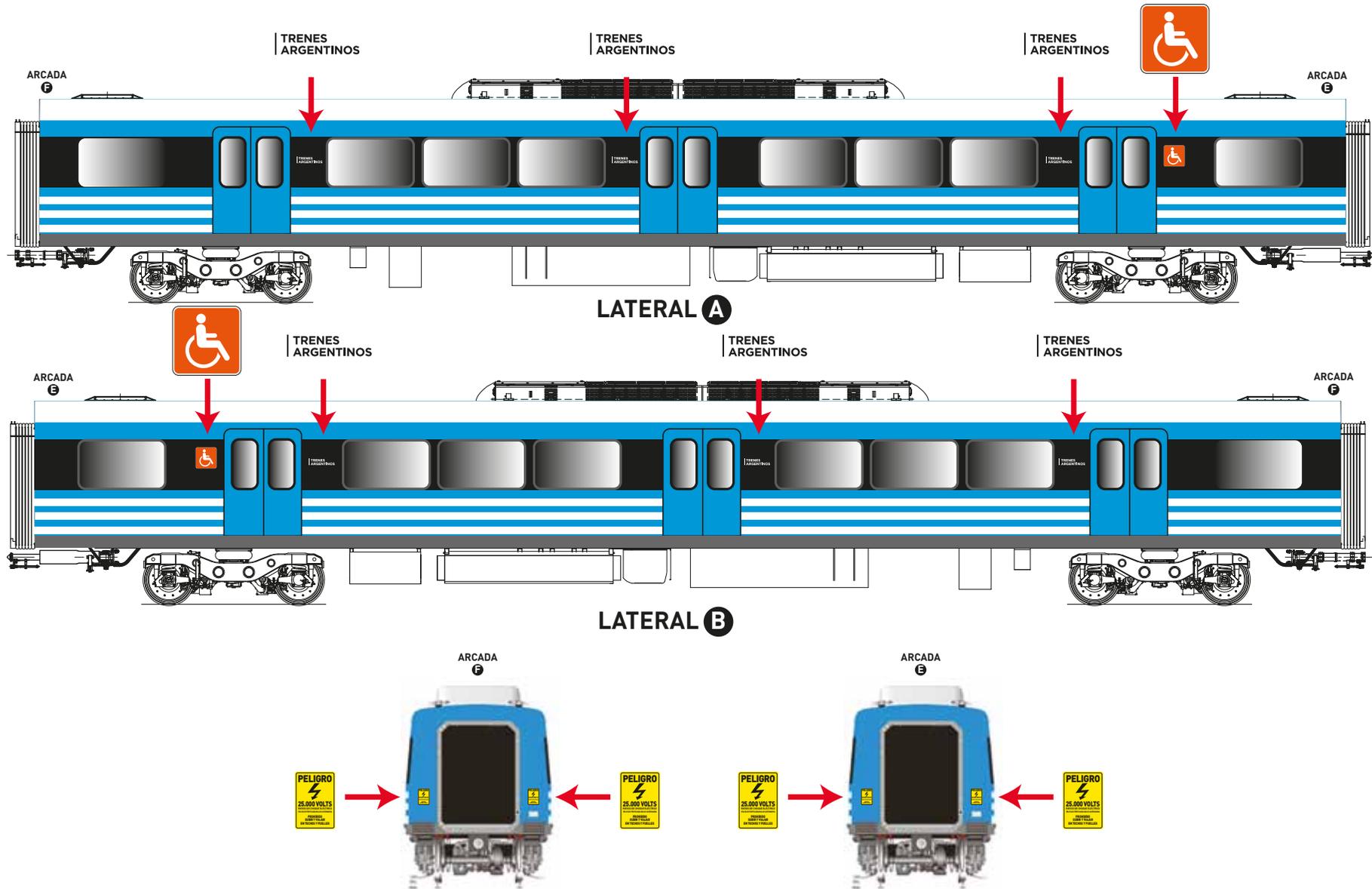
Vista de ubicación de calcos en Coche Motor / Furgón CSR



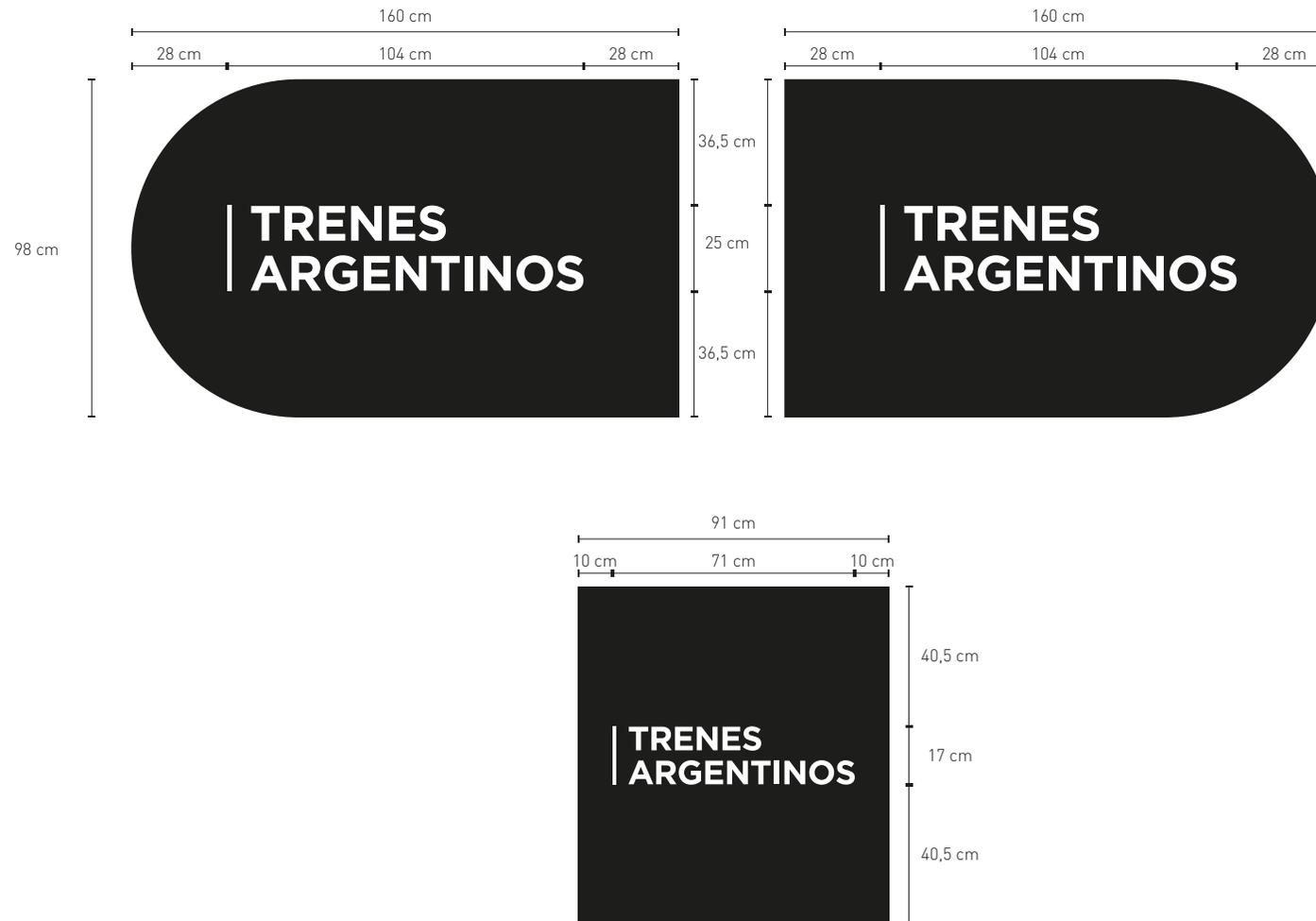
Vista de ubicación de calcos en Coche Motor CSR



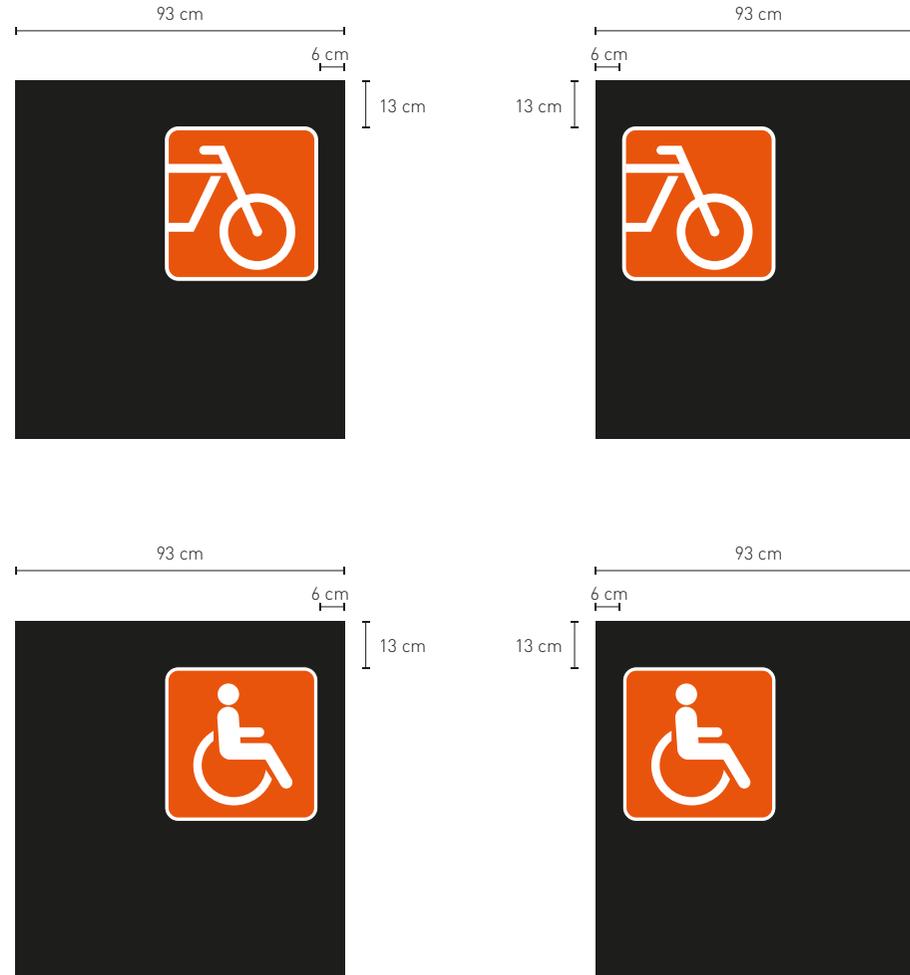
Vista de ubicación de calcos en Coche Remolcado CSR



Detalles de ubicación de logos en laterales de Coches CSR



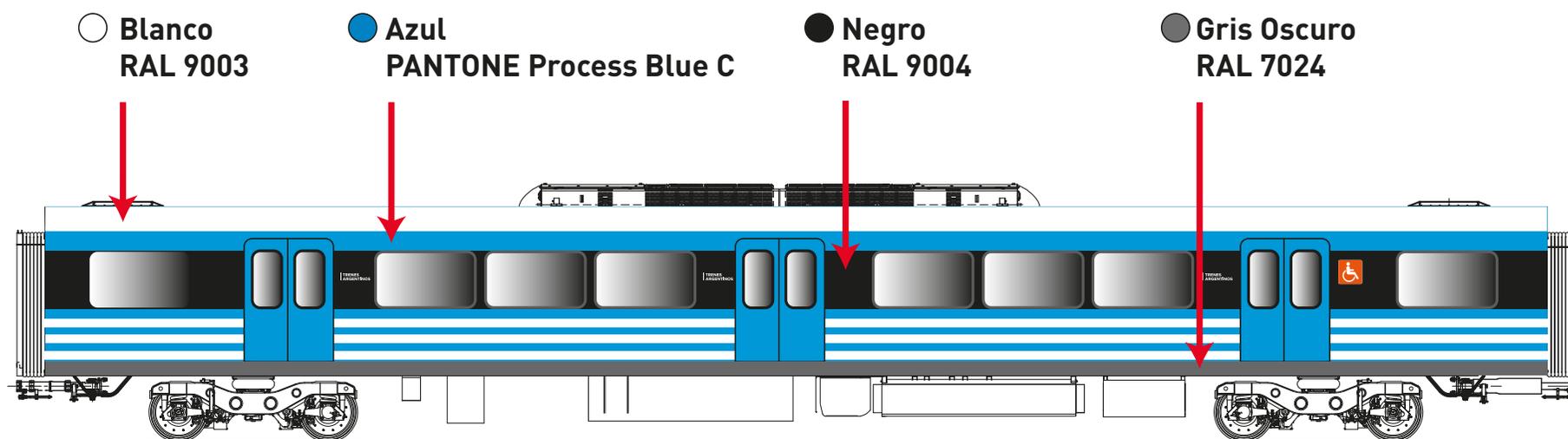
Detalles de ubicación de pictogramas en laterales de Coches CSR



Detalle de ubicación de logo en frente de Coches CSR



Anexo A - Códigos de pintura exterior de Coches CSR



● Amarillo
RAL 1037

En interior: Pasamanería y apoyo isquiático

En exterior: Cobertor de gancho de acople semiautomático Dellner

Calco para coches CSR

Calco N° 1 EX L - CSR

Tipo - Logo Trenes Argentinos / Frente cabina

Medida - 104 x 25 cm

Cantidad - 1 x coche motor con furgón
- 1 x coche motor



**TRENES
ARGENTINOS**

Vinilo de corte

-  Oracal 051 Gentian Blue
-  Oracal 084 Sky Blue

Calco para coches CSR

Calco N° 2 EX L - CSR

Tipo - Logo Trenes Argentinos / Lateral cabina

Medida - 104 x 25 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón
- 2 x coche motor

**TRENES
ARGENTINOS**

Vinilo de corte

Oracal 010 White

Calco para coches CSR

Calco N° 3 EX L - CSR

Tipo - Logos Trenes Argentinos / Lateral

Medida - 71 x 17 cm

Cantidad - 4 x coche motor con furgón

- 4 x coche motor

- 6 x coche remolcado

**TRENES
ARGENTINOS**

Vinilo de corte

Oracal 010 White

Calco para coches CSR

Calco N° 1 EX P - CSR

Tipo - Bicicleta

Medida - 40,5 x 40,5

Cantidad - 2 x coche motor con furgón



 Pantone Orange 021 C

Calco para coches CSR

Calco N° 2 EX P - CSR

Tipo - Silla de ruedas

Medida - 40,5 x 40,5

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



 Pantone Orange 021 C

Calco para coches CSR

Calco N° 1 EX S - CSR

Tipo - Peligro 25000 Volts

Medida - 13,5 x 19

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 4 x coche remolcado

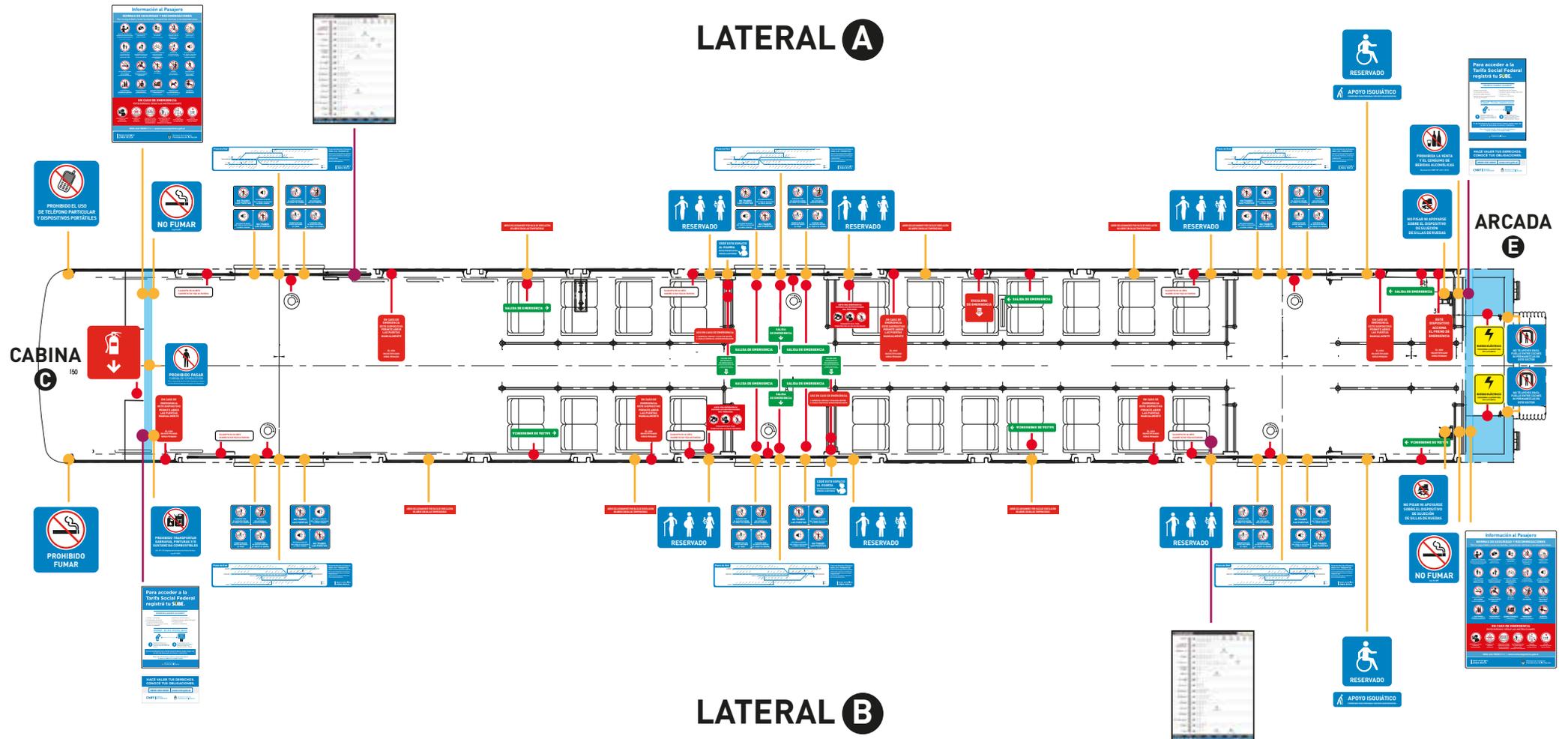


 Vinilo Oracal 019 Signal Yellow

 Pantone Black C

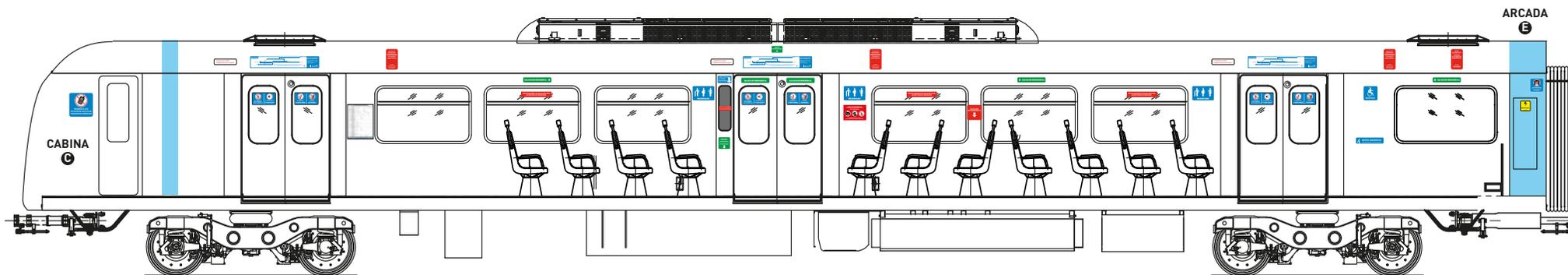
Calcos en Interior de Coches Motores y Remolcado CSR

Planta de ubicación de calcos en Coche Motor / Furgón CSR

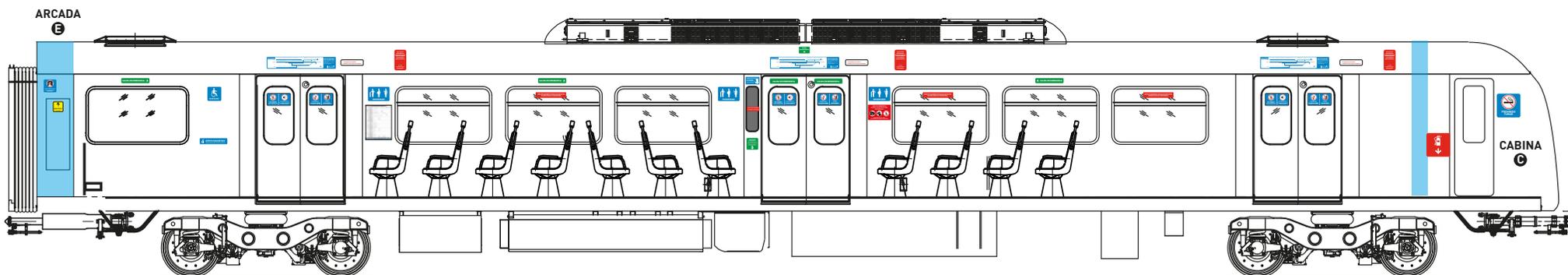


Vista de ubicación de calcos en Coche Motor / Furgón CSR

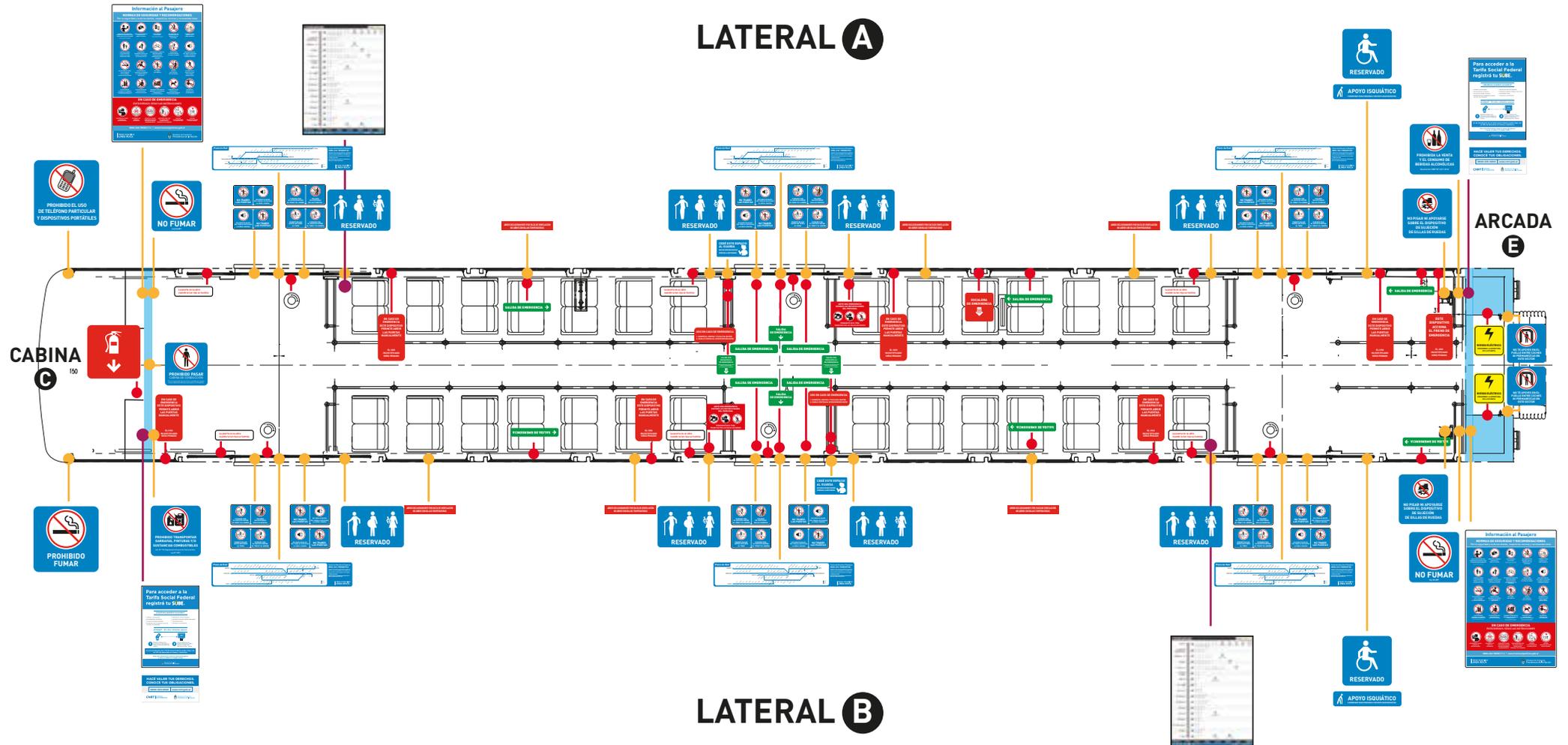
LATERAL A



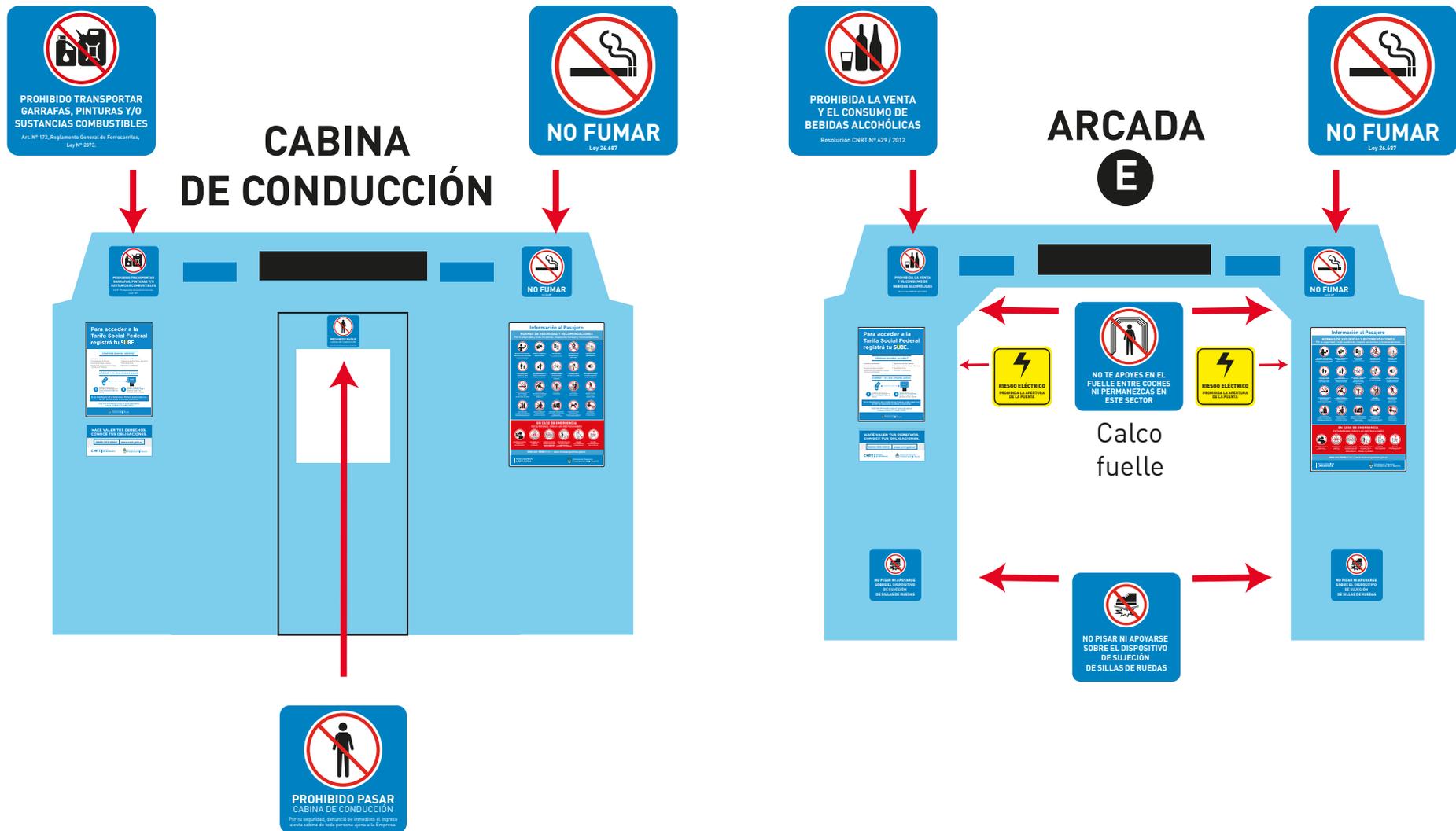
LATERAL B



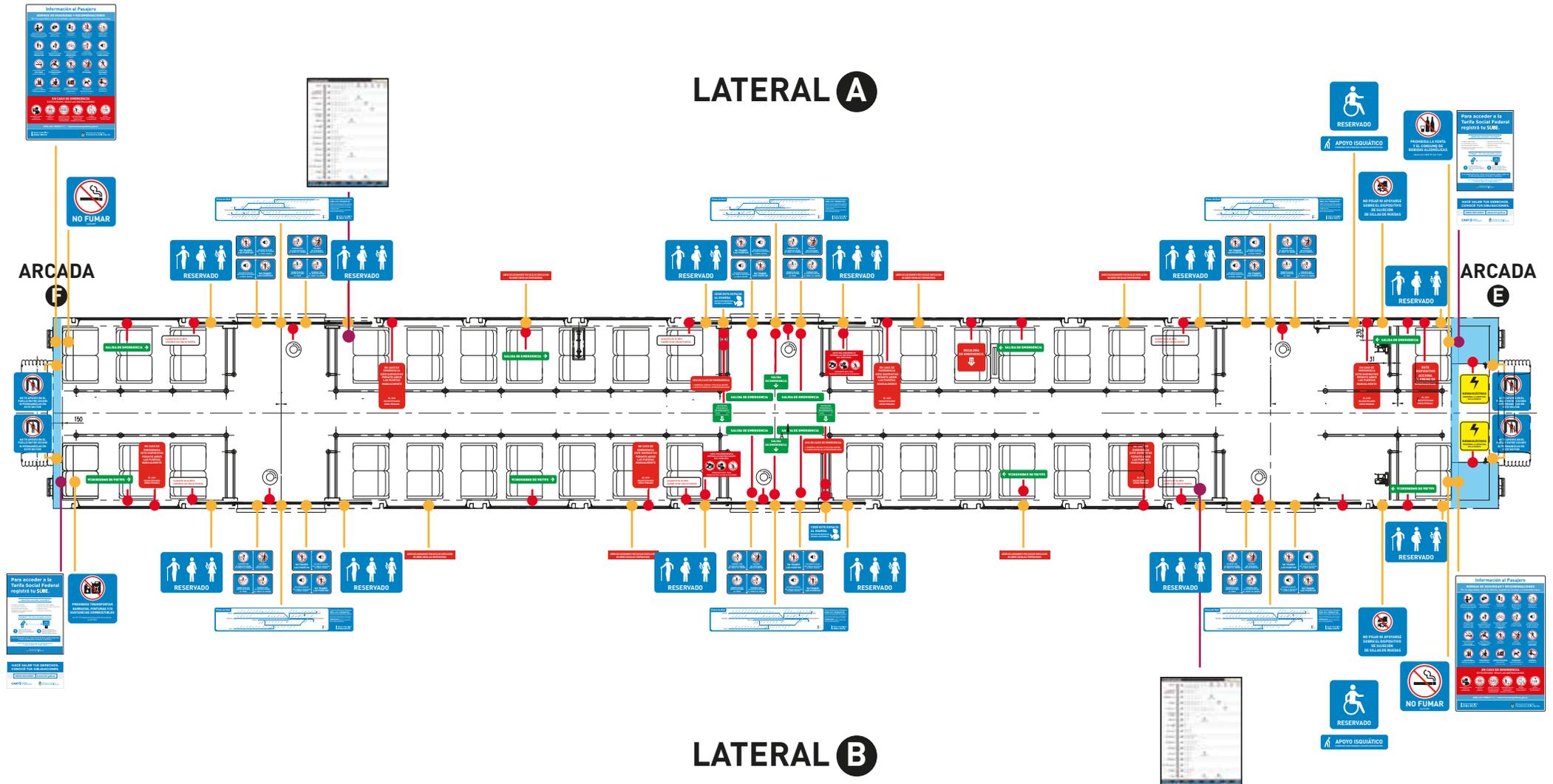
Planta de ubicación de calcos en Coche Motor CSR



Vistas de ubicación de calcos en arcadas, fuelles y cabina de conducción de Coches Motores CSR

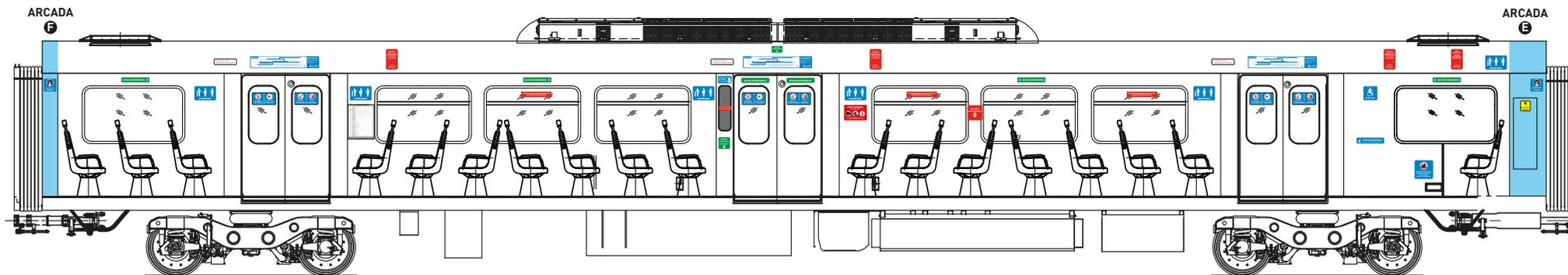


Planta de ubicación de calcos en Coche Remolcado CSR

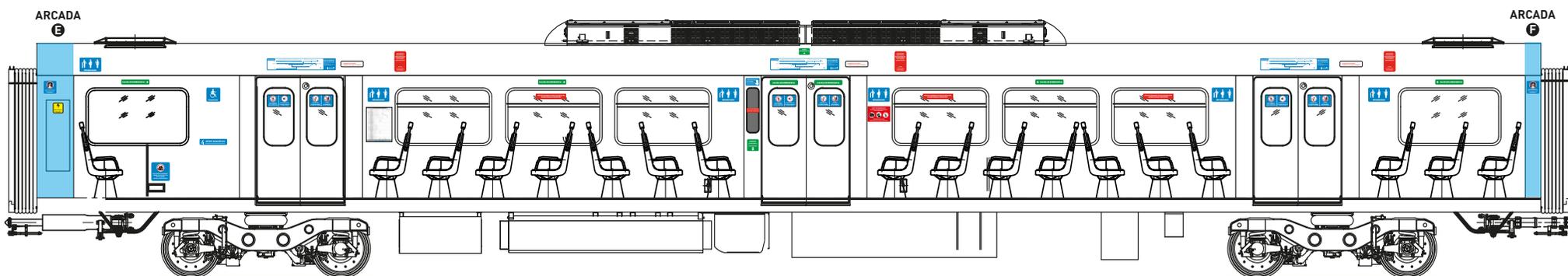


Vistas de ubicación de calcos en Coche Remolcado CSR

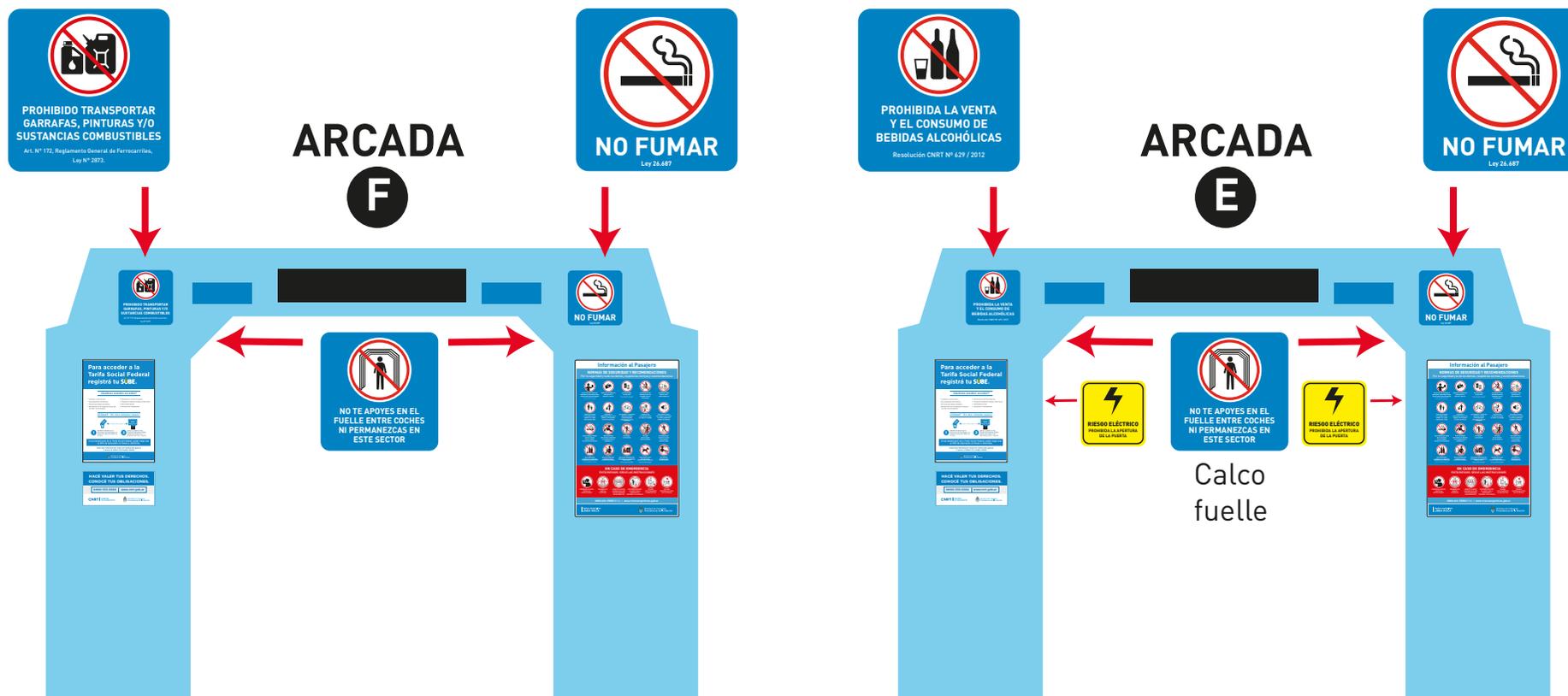
LATERAL A



LATERAL B

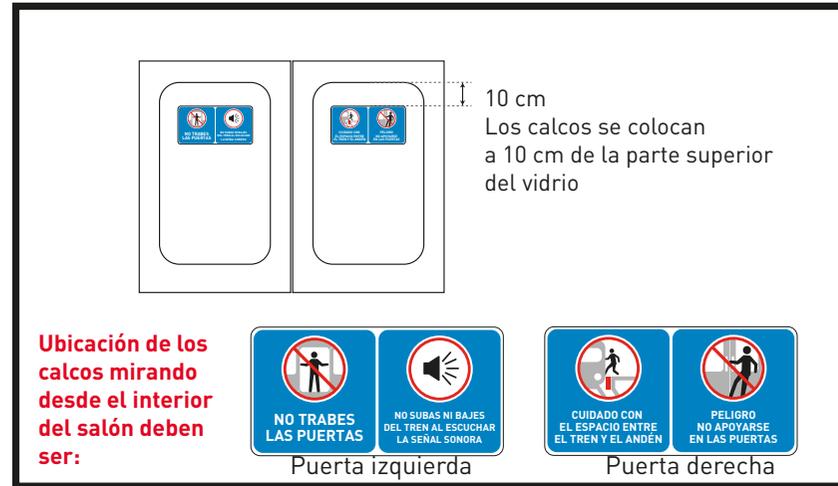


Vistas de ubicación de calcos en arcadas y fuelles de Coche Remolcado CSR



Detalles de ubicación de calcos en puertas de Coches CSR

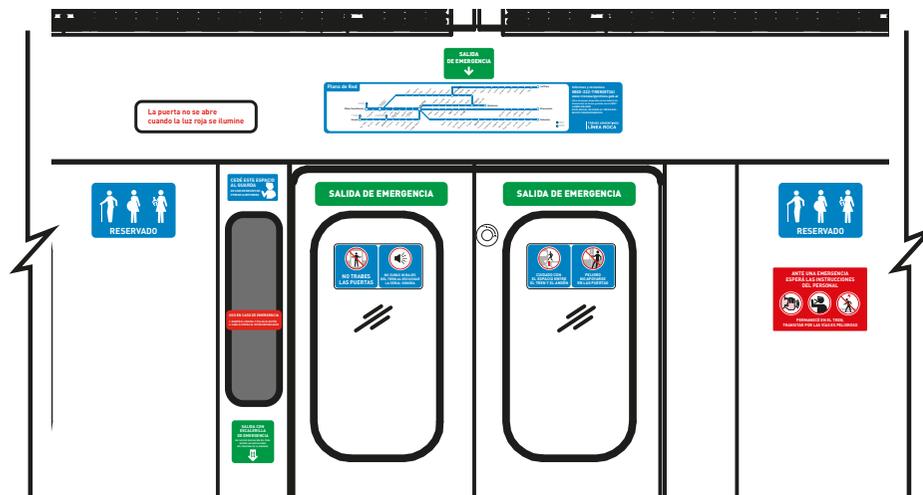
CALCOS DE SEGURIDAD



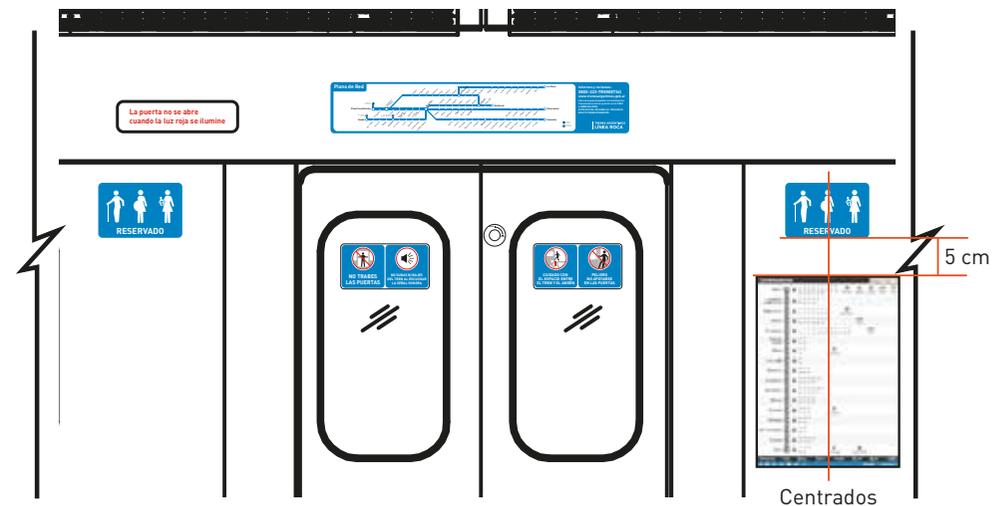
CALCOS DE SALIDA DE EMERGENCIA



VISTA GENERAL PUERTA CENTRAL



VISTA GENERAL PUERTA LATERAL



Calco para coches CSR

Calco N° 1 A - CSR

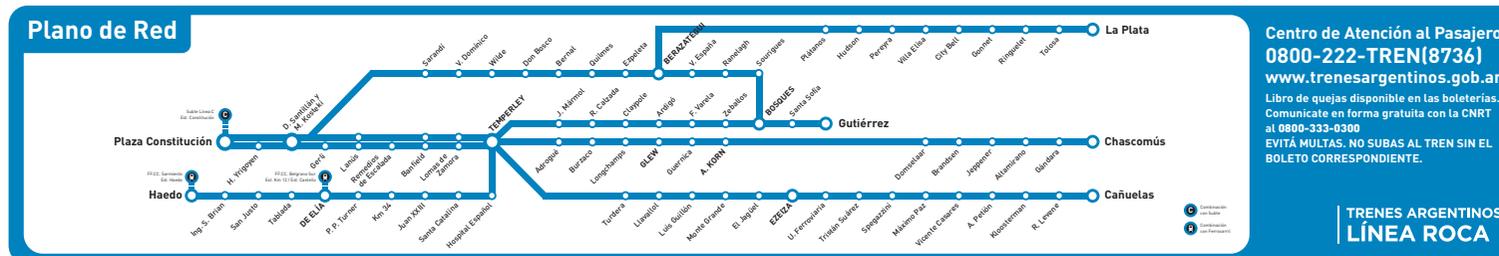
Tipo - Plano de Red Ascendente

Medida - 118 x 20 cm

Cantidad - 3 x coche motor con furgón

- 3 x coche motor

- 3 x coche remolcado



- Pantone Process Blue C
- Negro C

Calco para coches CSR

Calco N° 2 A - CSR

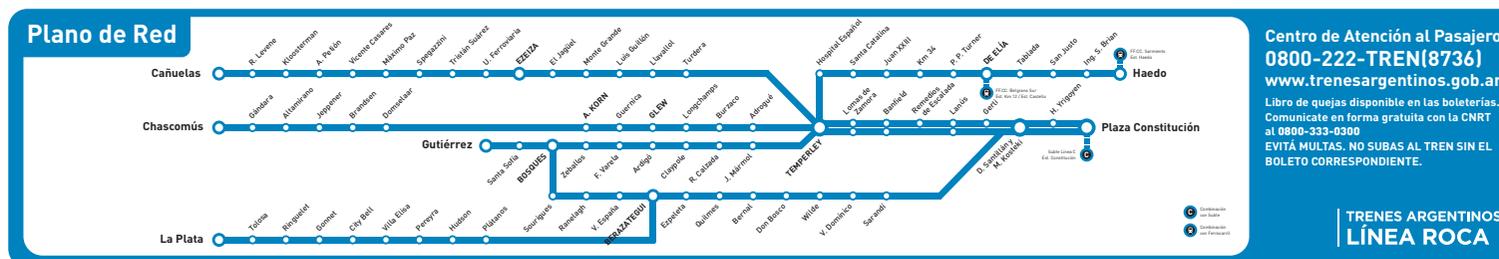
Tipo - Plano de Red Descendente

Medida - 118 x 20 cm

Cantidad - 3 x coche motor con furgón

- 3 x coche motor

- 3 x coche remolcado



- Pantone Process Blue C
- Negro C

Calco para coches CSR

Calco N° 3 A - CSR

Tipo - Normas y Recomendaciones

Medida - 40 x 60 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado

Información al Pasajero

NORMAS DE SEGURIDAD Y RECOMENDACIONES
Por tu seguridad y la de los demás, respetá las normas y recomendaciones

 NO VIAJES SIN TU BOLETO. CONSERVALO EN BUEN ESTADO HASTA SALIR DE LA ESTACIÓN <small>Art. 1º 1º, Reglamento General de Ferrovías, Ley Nº 2623</small>	 VERIFICA LA CORRECTA EMISIÓN DE TU BOLETO Y VUELTO	 NO TE EXCEDAS DE SECCIÓN <small>Art. 1º 2º, Reglamento General de Ferrovías, Ley Nº 2623</small>	 NO TRANSITES EN RODADOS POR LOS ANDENES DE LAS ESTACIONES	 ESPERÁ EL TREN DETRAS DE LA LÍNEA AMARILLA
 TOMA DE LA MANO A TUS NIÑOS EN EL ANDÉN Y AL SUBIR O BAJAR DEL TREN	 AYUDANOS A MANTENER LIMPIOS LOS TRENES Y ESTACIONES. UTILIZÁ LOS GESTOS	 LOS RODADOS Y PAQUETES MEDIANOS DEBEN TRANSPORTARSE ÚNICAMENTE EN LOS FURGONES	 CUIDADO CON EL ESPACIO ENTRE EL TREN Y EL ANDÉN	 NO SUBAS NI BAJES DEL TREN AL ESCUCHAR LA SEÑAL SONORA DE CIERRE DE PUERTAS
 NO SE PERMITE FUMAR EN EL INTERIOR DE LOS TRENES NI HALLS DE ESTACIÓN	 POR SEGURIDAD NO SAQUES LOS BRAZOS O LA CABEZA POR LA VENTANILLA	 NO TRABES LAS PUERTAS	 PELIGRO NO TE APOYES EN LAS PUERTAS	 NO TRANSITES O CRUCES LAS VÍAS POR LUGARES INHABILITADOS
 ESTÁ PROHIBIDA LA VENTA Y EL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS <small>Resolución CRTT Nº 427 / 2012</small>	 NO ESTÁ PERMITIDO SENTARSE EN EL PISO DE LOS COCHES	 PROHIBIDO TRANSPORTAR GARRAFAS Y/O SUSTANCIAS COMBUSTIBLES <small>Art. 1º 17º, Reglamento General de Ferrovías, Ley Nº 2623</small>	 PROHIBIDO VIAJAR CON ANIMALES EXCEPTO CON LAZARILLO <small>Art. 1º 16º, Reglamento General de Ferrovías, Ley Nº 2623</small>	 NO ARROJES RESIDUOS POR LA VENTANILLA

EN CASO DE EMERGENCIA
EVITÁ RIESGOS. SEGUÍ LAS INSTRUCCIONES

 CONSERVÁ LA CALMA Y SEGUÍ LAS INSTRUCCIONES	 NO ABRAS LAS PUERTAS LATERALES	 DIRIGITE AL COCHE CONTIGUO SI EL QUE OCUPÁS PRESENTA INCONVENIENTES	 DESCENDE SÓLO POR EL LUGAR Y DE LA FORMA QUE EL PERSONAL TE LO INDIQUE	 PELIGRO ALTA TENSIÓN EN LA ZONA DE VÍAS	 PELIGRO NO SUBAS NI VIAJES EN LOS TECHOS
--	--	---	--	---	--

0800-222-TREN(8736) | www.trenesargentinos.gob.ar

TRENES ARGENTINOS
LÍNEA ROCA



Ministerio de Transporte
Presidencia de la Nación



Calco para coches CSR

Calco N° 4 A - CSR

Tipo - Recomendaciones en puertas IZQ

Medida - 20,8 x 10,5 cm - Bifaz

Cantidad - 6 x coche motor con furgón

- 6 x coche motor

- 6 x coche remolcado

Frente / Interior



Dorso / Exterior



Adhesivo - Esta cara se ve bajo vidrio

-  Pantone Process Blue C
-  Pantone 485 C
-  Negro C
-  Más fondeo blanco

Calco para coches CSR

Calco N° 5 A - CSR

Tipo - Recomendaciones en puertas DER

Medida - 20,8 x 10,5 cm - Bifaz

Cantidad - 6 x coche motor con furgón

- 6 x coche motor

- 6 x coche remolcado

Frente / Interior



Dorso / Exterior



Adhesivo - Esta cara se ve bajo vidrio

-  Pantone Process Blue C
-  Pantone 485 C
-  Negro C
-  Más fondeo blanco

Calco para coches CSR

Calco N° 6 A - CSR

Tipo - No fumar

Medida - 20 x 20 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado

-  Pantone Process Blue C
-  Pantone 485 C
-  Negro C



Calco para coches CSR

Calco N° 7 A - CSR

Tipo - Espacio reservado al guarda

Medida - 17 x 9 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



■ Pantone Process Blue C

Calco para coches CSR

Calco N° 8 A - CSR

Tipo - No pisar dispositivo para silla de rueda

Medida - 13 x 13 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



■ Pantone Process Blue C

■ Pantone 485 C

■ Negro C

Calco para coches CSR

Calco N° 9 A - CSR

Tipo - Prohibido viajar entre fuelles

Medida - 9 x 9 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 4 x coche remolcado



■ Pantone Process Blue C

■ Pantone 485 C

■ Negro C

Calco para coches CSR

Calco N° 10 A - SCR

Tipo - Lugar reservado silla de rueda

Medida - 13 x 13 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



■ Pantone Process Blue C

Calco para coches SCR

Calco N° 11 A - SCR

Tipo - Asiento reservado

Medida - 20 x 13 cm

Cantidad - 8 x coche motor con furgón

- 10 x coche motor

- 12 x coche remolcado



■ Pantone Process Blue C

Calco para coches CSR

Calco N° 12 A - CSR

Tipo - Apoyo isquiático

Medida - 30 x 6,5 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



■ Pantone Process Blue C

Calco para coches SCR

Calco N° 13 A - SCR

Tipo - Prohibido pasar cabina de conducción

Medida - 13 x 13 cm

Cantidad - 1 x coche motor con furgón

- 1 x coche motor



 Pantone Process Blue C

 Pantone 485 C

 Negro C

Calco para coches SCR

Calco N° 14 A - SCR

Tipo - Prohibición de sustancias combustibles

Medida - 20 x 20 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado

-  Pantone Process Blue C
-  Pantone 485 C
-  Negro C



Calco para coches SCR

Calco N° 15 A - SCR

Tipo - Prohibición de alcohol

Medida - 20 x 20 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado

-  Pantone Process Blue C
-  Pantone 485 C
-  Negro C



Calco para coches CSR

Calco N° 16 A - SCR

Tipo - Apertura de ventanas

Medida - 12 x 2 cm

Cantidad - 6 x coche motor con furgón

- 6 x coche motor

- 6 x coche remolcado

**ABRIR EXCLUSIVAMENTE POR FALTA DE VENTILACIÓN
NO ABRIR CON BAJAS TEMPERATURAS**

 Pantone 485 C

Calco para coches CSR

Calco N° 17 A - CSR

Tipo - Prohibido Fumar

Medida - 13 x 13 cm

Cantidad - 1 x cabina de coche motor con furgón
- 1 x cabina de coche motor



 Pantone Process Blue C

 Pantone 485 C

 Negro C

Calco para coches CSR

Calco N° 18 A - CSR

Tipo - Prohibido el uso de teléfono particular

Medida - 13 x 13 cm

Cantidad - 1 x cabina coche motor con furgón

- 1 x cabina coche motor



 Pantone Process Blue C

 Pantone 485 C

 Negro C

Calco para coches SCR

Calco N° 1 B - SCR

Tipo - Salida con escalerilla

Medida - 13 x 13 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



■ Pantone 347 C

Calco para coches SCR

Calco N° 2 B - SCR

Tipo - Salida de emergencia

Medida - 28 x 5 cm

Cantidad - 4 x coche motor con furgón

- 4 x coche motor

- 4 x coche remolcado

SALIDA DE EMERGENCIA

 Pantone 347 C

Calco para coches SCR

Calco N° 3 B - SCR

Tipo - Salida de emergencia Flecha DER

Medida - 28 x 5 cm

Cantidad - 3 x coche motor con furgón

- 3 x coche motor

- 4 x coche remolcado



■ Pantone 347 C

Calco para coches SCR

Calco N° 4 B - SCR

Tipo - Salida de emergencia Flecha IZQ

Medida - 28 x 5 cm

Cantidad - 3 x coche motor con furgón

- 3 x coche motor

- 4 x coche remolcado



■ Pantone 347 C

Calco para coches SCR

Calco N° 5 B - SCR

Tipo - Salida de emergencia Flecha ABAJO

Medida - 13 x 8 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



■ Pantone 347 C

Calco para coches SCR

Calco N° 6 B - SCR

Tipo - Escalera de emergencia

Medida - 13 x 13 cm

Cantidad - 1 x coche motor con furgón

- 1 x coche motor

- 1 x coche remolcado

**ESCALERA
DE EMERGENCIA**



 Pantone 485 C

Calco para coches SCR

Calco N° 7 B - SCR

Tipo - Apertura manual de puertas

Medida - 7 x 12 cm

Cantidad - 6 x coche motor con furgón

- 6 x coche motor

- 6 x coche remolcado

**EN CASO DE
EMERGENCIA
ESTE DISPOSITIVO
PERMITE ABRIR
LAS PUERTAS
MANUALMENTE**

**EL USO
INJUSTIFICADO
SERÁ PENADO**

 Pantone 485 C

Calco para coches SCR

Calco N° 8 B - SCR

Tipo - Freno de emergencia

Medida - 7 x 12 cm

Cantidad - 1 x coche motor con furgón

- 1 x coche motor

- 1 x coche remolcado

**ESTE
DISPOSITIVO
ACCIONA
EL FRENO DE
EMERGENCIA**

**EL USO
INJUSTIFICADO
SERÁ PENADO**

 Pantone 485 C

Calco para coches SCR

Calco N° 9 B - SCR

Tipo - Instrucciones para el intercomunicador

Medida - 14 x 5 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado

USO EN CASO DE EMERGENCIA

1. ROMPÉ EL CRISTAL Y PULSÁ EL BOTÓN
2. HABLÁ CONTRA EL INTERCOMUNICADOR

 Pantone 485 C

Calco para coches CSR

Calco N° 10 B - SCR

Tipo - Indicación de puerta cerrada

Medida - 20 x 5 cm

Cantidad - 6 x coche motor con furgón

- 6 x coche motor

- 6 x coche remolcado

**La puerta no se abre
cuando la luz roja se ilumine**

 Pantone 485 C

Calco para coches SCR

Calco N° 11 B - SCR

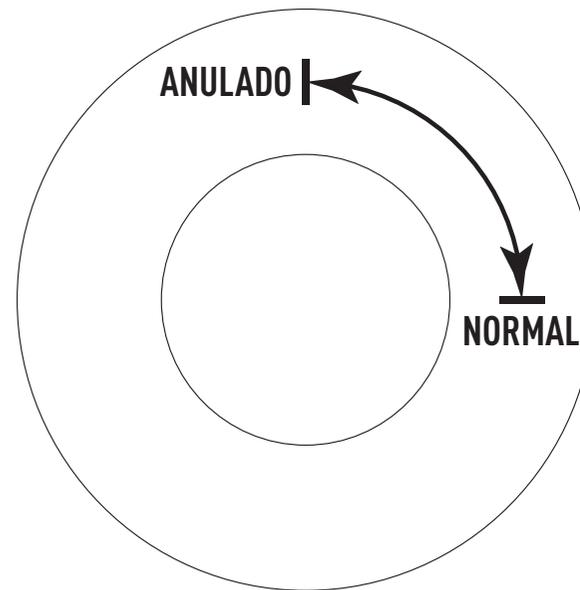
Tipo - Dispositivo en puerta

Medida - Diámetro externo 9 cm / Diámetro interno 4,5 cm /

Cantidad - 6 x coche motor con furgón

- 6 x coche motor

- 6 x coche remolcado



■ Pantone Black C

Calco para coches SCR

Calco N° 12 B - SCR

Tipo - Riesgo eléctrico

Medida - 5 x 5 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



■ Pantone Process Yellow C

■ Pantone Process Black C

Calco para coches SCR

Calco N° 13 B - SCR

Tipo - Que hacer ante una emergencia

Medida - 30 x 20 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado



■ Pantone 485 C
■ Negro C

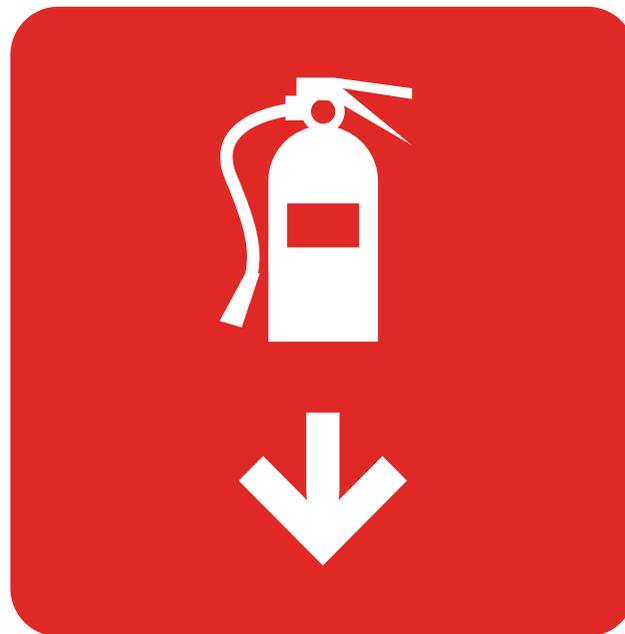
Calco para coches SCR

Calco N° 14 B - SCR

Tipo - Matafuego

Medida - 13 x 13 cm

Cantidad - 1 x cabina coche motor con furgón
- 1 x cabina coche motor



 Pantone 485 C

Calco para coches SCR

Calco N° 1 C - SCR

Tipo - CNRT

Medida - 21 x 10 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

- 2 x coche remolcado

**HACÉ VALER TUS DERECHOS.
CONOCÉ TUS OBLIGACIONES.**

0800-333-0300 | www.cnrt.gob.ar

CNRT | CONTROL
DE TRANSPORTE



Ministerio de Transporte
Presidencia de la Nación



Calco para coches SCR

Calco N° 2 C - SCR

Tipo - Información de SUBE

Medida - 21 x 29,7 cm

Cantidad - 2 x coche motor con furgón

- 2 x coche motor

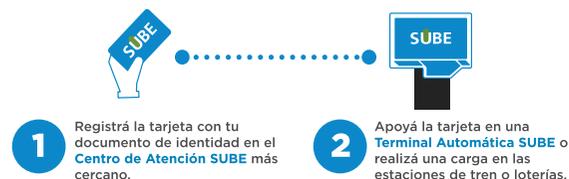
- 2 x coche remolcado

Para acceder a la Tarifa Social Federal registrá tu SUBE.

¿Quiénes pueden acceder?

- Jubilados y pensionados.
- Excombatientes de Malvinas.
- Personal del trabajo doméstico.
- Beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo o por Embarazo.
- Beneficiarios del Plan Progresar.
- Programas Argentina Trabaja y Ellas Hacen.
- Monotributo Social.
- Pensiones no contributivas.

¿Cómo? - En dos simples pasos:



Si sos beneficiario de la Tarifa Social Federal, podés viajar con un 55% de descuento en trenes y colectivos.

Para más información entrá en www.sube.gob.ar o llamá al 0800-777-SUBE (7823)

Ministerio de Transporte
Presidencia de la Nación



Sistema de cartelería digital

Gerencia General de Desarrollo Comercial
Gerencia de Proyectos
Subgerencia de Diseño Institucional

Plaza C. Próximas salidas HORA ACTUAL 12:38

CAÑUELAS	GLEW	A. KORN	LA PLATA	J. M. GUTIÉRREZ	MAR DEL PLATA
ANDÉN - 12:43	ANDÉN 1 12:43	ANDÉN - 12:43	ANDÉN 5 12:43	ANDÉN - 12:43	ANDÉN 8 12:43
CONFIRMADO	EN ANDÉN	A CONFIRMAR	DEMORADO	CANCELADO	ABORDANDO
R. YRIBOTEN KOSTERLY SANTILLÁN GERLI LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	R. YRIBOTEN KOSTERLY SANTILLÁN GERLI LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	M. YRIBOTEN KOSTERLY SANTILLÁN SARANDI DOMINICO WISSE DON BOSCO BERNAL DOLYES EPIFANETA ADROGUE BURZACO LONGCHAMPS GLEW A. KORN QUERQUENA (P.O.)	KOSTERLY SANTILLÁN SARANDI DOMINICO WISSE DON BOSCO BERNAL DOLYES EPIFANETA ADROGUE BURZACO LONGCHAMPS GLEW LA PLATA VYVATATA MAR DEL PLATA	KOSTERLY SANTILLÁN LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	KOSTERLY SANTILLÁN LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS

TRENES ARGENTINOS LINEA ROCA Ministerio de Transporte Presidencia de la Nación

1

Plaza C. Próximas salidas HORA ACTUAL 12:38

CAÑUELAS	GLEW	A. KORN	LA PLATA	J. M. GUTIÉRREZ	MAR DEL PLATA
ANDÉN 2 12:43	ANDÉN 1 12:43	ANDÉN - 12:43	ANDÉN 5 12:43	ANDÉN - 12:43	ANDÉN 8 12:43
CONFIRMADO	EN ANDÉN	A CONFIRMAR	DEMORADO	CANCELADO	ABORDANDO
R. YRIBOTEN KOSTERLY SANTILLÁN GERLI LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	SERVICIO RÁPIDO PARA EN: ESTACION ESTACION ESTACION ESTACION ESTACION	R. YRIBOTEN KOSTERLY SANTILLÁN GERLI LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	KOSTERLY SANTILLÁN SARANDI DOMINICO WISSE DON BOSCO BERNAL DOLYES EPIFANETA ADROGUE BURZACO LONGCHAMPS GLEW LA PLATA VYVATATA MAR DEL PLATA	KOSTERLY SANTILLÁN LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	KOSTERLY SANTILLÁN LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS

TRENES ARGENTINOS LINEA ROCA Ministerio de Transporte Presidencia de la Nación

2

Pantallas en halles de estaciones cabeceras

1. Pantalla próximas salidas servicios regulares
2. Próximas salidas servicios rápidos
3. Próximas salidas con opción de reproducción de videos
4. Próximas salidas con scroll de mensaje de alerta

Plaza C. Próximas salidas HORA ACTUAL 12:38

Andén 1	GLEW	VIDEO / PLACA FIJA 1280 x 720 px
Andén 5	LA PLATA	
Andén -	J. M. GUTIÉRREZ	
Andén -	A. KORN	

TRENES ARGENTINOS LINEA ROCA Ministerio de Transporte Presidencia de la Nación

3

Plaza C. Próximas salidas HORA ACTUAL 12:38

CAÑUELAS	GLEW	A. KORN	LA PLATA	J. M. GUTIÉRREZ	MAR DEL PLATA
ANDÉN - 12:43	ANDÉN 1 12:43	ANDÉN - 12:43	ANDÉN 5 12:43	ANDÉN - 12:43	ANDÉN 8 12:43
CONFIRMADO	EN ANDÉN	A CONFIRMAR	DEMORADO	CANCELADO	ABORDANDO
R. YRIBOTEN KOSTERLY SANTILLÁN GERLI LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	R. YRIBOTEN KOSTERLY SANTILLÁN GERLI LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	R. YRIBOTEN KOSTERLY SANTILLÁN GERLI LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	KOSTERLY SANTILLÁN SARANDI DOMINICO WISSE DON BOSCO BERNAL DOLYES EPIFANETA ADROGUE BURZACO LONGCHAMPS GLEW LA PLATA VYVATATA MAR DEL PLATA	KOSTERLY SANTILLÁN LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS	KOSTERLY SANTILLÁN LANGOS R. DE ESCALADA BAMFIELD L. DE ZAMBORA TEMPERLEY TURIBERA LAVALLOL MTE. GRANDE EL JARDÍN EZZA U. FERROVIARIA M. S. LEVENE C. SPAGAZZINI MALDON PAL VTE. CAÑARES A. PISTON KLOOSTERMAN DR. S. LEVENE CAÑUELAS

TRENES ARGENTINOS LINEA ROCA Ministerio de Transporte Presidencia de la Nación

4



Pantallas en punta de andén de estaciones cabeceras

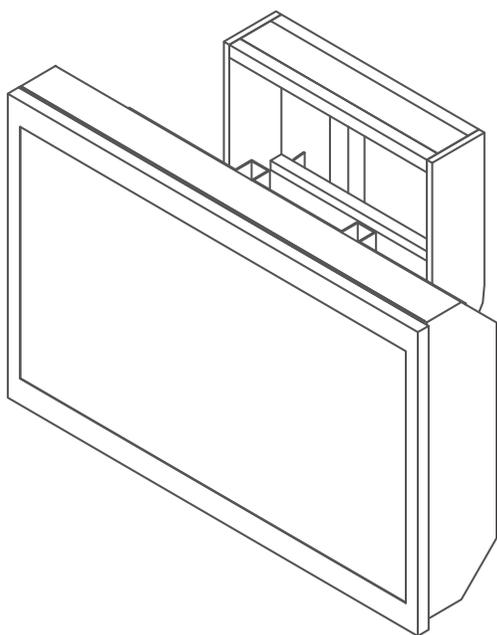
1. Servicio regular
2. Servicio rápido / especiales



Pantallas 2 destinos simultáneos

Se utilizan en zonas de boletería o halles que compartan ambos destinos. evita la utilización de dos pantallas separadas y la rotación entre las mismas para contar con la info expuesta en todo momento

1. Servicios regulares
2. Con opción de servicio rápido / especiales



Porta monitor 49 pulgadas

Descripción: Gabinete de contención y protección para los televisores que transmiten información al pasajero, principalmente los horarios del servicio.

Estructura de soporte: Compuesta por una estructura de sujeción con caño de Fe galvanizado de 20 mm x 20 mm x 1,2 mm de espesor, planchuela de 6" x 1/4" y chapa planchuela de 4" x 1/4", pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

Gabinete porta LCD: Construido en chapa de Fe galvanizada de 1,2 mm y de 2 mm. de espesor, conformada, punzonada y plegada, pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024. El frente será de vidrio laminado de 3 + 3 mm, pegado al marco.

Partes componentes: Estructura soporte + gabinete metálico porta LED + vidrios laminados

Dimensiones: 1199 mm. x 747 mm. x 148 mm.

Porta monitor 32 pulgadas

Descripción: Gabinete de contención y protección para los televisores que transmiten información al pasajero, principalmente los horarios del servicio.

Estructura de soporte: Compuesta por una estructura de sujeción con caño de Fe galvanizado de 20mm x 20 mm x 1,2 mm de espesor, planchuela de 6" x 1/4" y chapa planchuela de 4" x 1/4", pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024.

Gabinete porta LCD: Construido en chapa de Fe galvanizada de 1,2 mm y de 2 mm. De espesor, conformada, punzonada y plegada, pintada al horno con pintura en polvo termoconvertible color GRIS RAL 7024. El frente será de vidrio laminado de 3 + 3 mm, pegado al marco.

Partes componentes: Estructura soporte + gabinete metálico porta LED + vidrios laminados

Dimensiones: 826mm. x 524mm. x 145mm.



En el caso de los tótem bifaz con una pantalla touch, aplica la mismas características que el BIFAZ con los siguientes agregados: Se necesitan 4 unidades MiniPC por tótem, con las mismas características ya detalladas. En los paneles para pantalla touch, el marco serán de acrílico de 10 mm de espesor, con un calado para visualizar la pantalla.

Tótem digital bifaz

TOTEMS BIFAZ CON DOS PANTALLAS DE 32" Y DOS PANTALLAS DE 55" APTAS PARA FUNCIONAMIENTO 7 X 24 HS.

Descripción: Elemento de comunicación de servicio e institucional / publicitario a colocarse en halles de estaciones terminales y, en estaciones puntuales con halles importantes donde la gran la afluencia de pasajeros amerite su instalación.

Estructura: La estructura del Tótem es en aluminio con calidad tipo o similar alucobon de 3mm con parantes de apoyo internos, solidarios a la estructura para aumenta su resistencia antivandálica. Esto sería para todos los paneles ciegos de las caras vistas y para las tapas laterales. La separación entre puerta y puerta deberá ir con burletes.

El tótem deberá contar con una cerradura superior que permitirá abrir la estructura.

Para los paneles transparentes se utilizará vidrio calidad tipo o similar float laminado de 5+5 mm con máscaras de vinilo negro colocadas por detrás de la cara vista.

En cada cara del tótem, existirán tres paneles, dos para pantallas y uno ciego al pie de color GRIS IVECO (empresa LAF). La tapa lateral derecha tendrá un color azul institucional (RAL 5015 o su equivalente Pantone 3005 / Oracal 084).

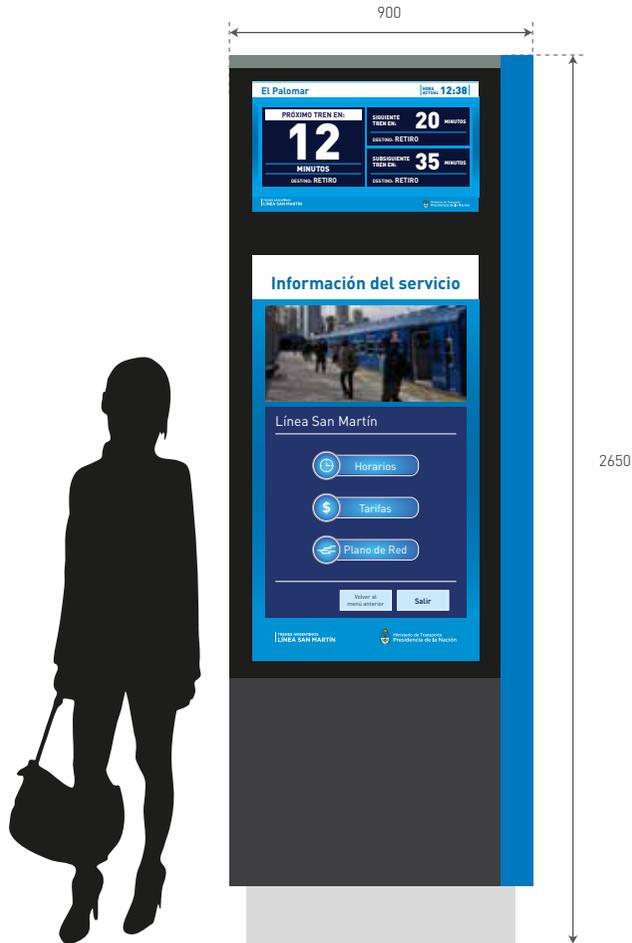
El acabado de color institucional gris y celeste, se aplicará pintura bicapa de tecnología automotriz sobre el color base del aluminio. El zócalo inferior se realizará en acero inoxidable, acabado mate.

Tener en cuenta que se necesitarán cables originales de aproximadamente 30 cm como mínimo o tomas normalizados sobre la columna a la altura de las pantallas superiores.

Mini PC incorporadas (3u. por tótem) con las siguientes especificaciones, preferentemente de nivel industrial: Procesador Intel i3, Memoria Ram no menor a 4 gigas, 2 salidas HDMI para conectar dos Pantallas simultáneamente, Conexión para red Cableada, Disco rígido de 500gigas, UPS para protección de los equipos informáticos colocados dentro de los Totems, no se cuenta con energía estabilizada en las estaciones donde irán los nuevos tótems.

La ventilación forzada contará con tres fan cooler de 4 pulgadas con rulemanes (24/7 de utilización) conectados a la red de 220v. Cada tótem contará con térmica y disyuntor de 10 A y 8 tomacorrientes para conectar las 4 pantallas, + mini PCs y un UPS.

Dimensiones: Las dimensiones totales del tótem serán de 265 cm de alto, 90 cm de ancho y 20 cm de profundidad.



En el caso de los tótem bifaz con una pantalla touch, aplica la mismas características que el BIFAZ con los siguientes agregados:
Se necesitan 4 unidades MiniPC por tótem, con las mismas características ya detalladas. En los paneles para pantalla touch, el marco serán de acrílico de 10 mm de espesor, con un calado para visualizar la pantalla.

Tótem digital simple

TOTEMS SIMPLE CON UNA PANTALLA DE 32" Y UNA PANTALLA DE 55" APTAS PARA FUNCIONAMIENTO 7 X 24 HS.

Descripción: Elemento de comunicación de servicio e institucional / publicitario a colocarse en halles de estaciones terminales y, en estaciones puntuales con halles importantes donde la gran la afluencia de pasajeros amerite su instalación.

Estructura: La estructura del Tótem es en aluminio con calidad tipo o similar alucobon de 3mm con parantes de apoyo internos, solidarios a la estructura para aumenta su resistencia antivandálica. Esto sería para todos los paneles ciegos de las caras vistas y para las tapas laterales. La separación entre puerta y puerta deberá ir con burletes.

El tótem deberá contar con una cerradura superior que permitirá abrir la estructura.

Para los paneles transparentes se utilizará vidrio calidad tipo o similar float laminado de 5+5 mm con máscaras de vinilo negro colocadas por detrás de la cara vista.

En cada cara del tótem, existirán tres paneles, dos para pantallas y uno ciego al pie de color GRIS IVECO (empresa LAF). La tapa lateral derecha tendrá un color azul institucional (RAL 5015 o su equivalente Pantone 3005 / Oracal 084).

El acabado de color institucional gris y celeste, se aplicará pintura bicapa de tecnología automotriz sobre el color base del aluminio. El zócalo inferior se realizará en acero inoxidable, acabado mate.

Tener en cuenta que se necesitarán cables originales de aproximadamente 30 cm como mínimo o tomas normalizados sobre la columna a la altura de las pantallas superiores.

Mini PC incorporadas (2u. por tótem) con las siguientes especificaciones, preferentemente de nivel industrial: Procesador Intel i3, Memoria Ram no menor a 4 gigas, 2 salidas HDMI para conectar dos Pantallas simultáneamente, Conexión para red Cableada, Disco rígido de 500gigas, UPS para protección de los equipos informáticos colocados dentro de los Totems, no se cuenta con energía estabilizada en las estaciones donde irán los nuevos tótems.

La ventilación forzada contará con tres fan cooler de 4 pulgadas con rulemanes (24/7 de utilización) conectados a la red de 220v. Cada tótem contará con térmica y disyuntor de 10 A y 8 tomacorrientes para conectar las 4 pantallas, + mini PCs y un UPS.

Dimensiones: Las dimensiones totales del tótem serán de 265 cm de alto, 90 cm de ancho y 20 cm de profundidad.

Guía de cartelería para información de servicio en estaciones

Gerencia General de Desarrollo Comercial
Gerencia de Proyectos
Subgerencia de Diseño Institucional

TRENES ARGENTINOS
OPERACIONES

HORARIOS Servicio Retiro - Tigre

Lunes a viernes
Trenes a Tigre

Sabados, domingos y feriados
Trenes a Tigre

TARIFAS Servicio Retiro - Tigre

Valor de Fidej

Mejoras

Boletos

Abonos estudiantiles

Pasajeros exentos de pago

Red SUBE

HACE VALER TUS DERECHOS. CONOCÉ TUS OBLIGACIONES.

CHRT

ESTA PROHIBIDA LA BEBIDA ALCOHÓLICA

LIBRO DE QUEJAS

0800-222-TRENI(8736) | www.trenesargentinos.gob.ar

HORARIOS Servicio Retiro - Tigre

Lunes a viernes
Trenes a Tigre

Sabados, domingos y feriados
Trenes a Tigre

HACER VALER TUS DERECHOS. CONOCÉ TUS OBLIGACIONES.

CHRT

ESTA PROHIBIDA LA BEBIDA ALCOHÓLICA

LIBRO DE QUEJAS

0800-222-TRENI(8736) | www.trenesargentinos.gob.ar

Mural de horarios

Contiene:

- Diagrama de horarios del ramal a la que pertenece la estación
- Cuadro tarifario vigente
- Otra información institucional adicional

Tamaños

- 70 x 100 cm.
- 143 x 105 cm.

Guía de cartelería para información de servicio en estaciones

Venta de boletos y carga SUBE

Horario de la boletería

Lunes a sábados de 5 a 21 hs.

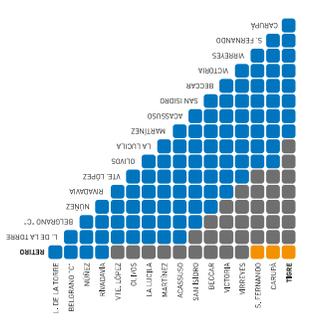
Información al pasajero

Verificar la correcta emisión de tu pasaje, vuelto y/o ticket de carga SUBE antes de retirarte de la ventanilla. No podrán aceptarse reclamos posteriores.

Libro de quejas disponible en boleterías.

Baños habilitados todos los días de 6 a 20 hs.

Tarifas Servicio Retiro - Tigre



Valor de 1 Viaje

1ª Sección	2ª Sección	3ª Sección	4ª Sección
\$ 12,25	\$ 27,00	\$ 19,50	\$ 37,00

Con 15 Tarjetas Sube Prepaga, viajar con un 50% de descuento.

Multas Pasajero que no acredite haber pagado correctamente: \$ 60.-
Pasajero con boleto de valor inferior al correspondiente: \$ 30.-

Boletos Con tu tarjeta SUBE, podrás adquirir tu pasaje directamente en las multimedios y validadores de ingreso. En el primer viaje pagas el valor base del pasaje. En el segundo viaje pagas un 50% menos. A partir del tercer viaje pagas el valor base del pasaje. Es el segundo viaje cuando se aplica el 50% de descuento. En efectivo, podrás adquirir tu boleto en papel en las boleterías. El boleto en papel es válido para un viaje dentro de las estaciones mencionadas en el mapa.

Abonos estudiantiles Los estudiantes de los Centros de Estudios Secundarios (CES) de las provincias de Buenos Aires y de Córdoba, Tucumán, San Luis, Mendoza, San Juan, San Carlos de Bariloche, Salta y Jujuy, pueden tramitar su inscripción en los Centros de Atención al Estudiante (CAE) de las universidades argentinas. Para tramitar la inscripción, los estudiantes deben presentar una constancia de abono regular, un pasaporte o documento que acredite su inscripción en la institución que asistan a curso.

Pasajeros ojerosos del pago de boleto Los pasajeros ojerosos del pago de boleto pueden solicitar el boleto en efectivo en las boleterías de las líneas de servicio Retiro - Tigre. El boleto en efectivo tiene un valor de \$ 37,00. El boleto en efectivo puede ser utilizado para un viaje dentro de las estaciones mencionadas en el mapa.

Beneficios Los pasajeros ojerosos del pago de boleto pueden solicitar el boleto en efectivo en las boleterías de las líneas de servicio Retiro - Tigre. El boleto en efectivo tiene un valor de \$ 37,00. El boleto en efectivo puede ser utilizado para un viaje dentro de las estaciones mencionadas en el mapa.

Venta de boletos y carga SUBE

Horario de la boletería

Lunes a sábados de 5 a 21 hs.

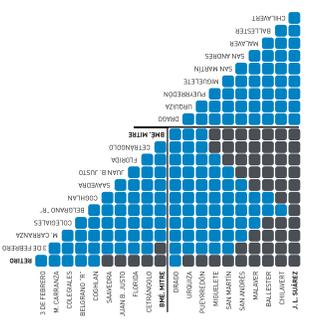
Información al pasajero

Verificar la correcta emisión de tu pasaje, vuelto y/o ticket de carga SUBE antes de retirarte de la ventanilla. No podrán aceptarse reclamos posteriores.

Libro de quejas disponible en boleterías.

Baños habilitados todos los días de 6 a 20 hs.

Tarifas Servicio Retiro - J.L. Suárez / Bme. Mitre



Valor de 1 Viaje

1ª Sección	2ª Sección	3ª Sección	4ª Sección
\$ 12,25	\$ 27,00	\$ 19,50	\$ 37,00

Con 15 Tarjetas Sube Prepaga, viajar con un 50% de descuento.

Multas Pasajero que no acredite haber pagado correctamente: \$ 60.-
Pasajero con boleto de valor inferior al correspondiente: \$ 30.-

Boletos Con tu tarjeta SUBE, podrás adquirir tu pasaje directamente en las multimedios y validadores de ingreso. En el primer viaje pagas el valor base del pasaje. En el segundo viaje pagas un 50% menos. A partir del tercer viaje pagas el valor base del pasaje. Es el segundo viaje cuando se aplica el 50% de descuento. En efectivo, podrás adquirir tu boleto en papel en las boleterías. El boleto en papel es válido para un viaje dentro de las estaciones mencionadas en el mapa.

Abonos estudiantiles Los estudiantes de los Centros de Estudios Secundarios (CES) de las provincias de Buenos Aires y de Córdoba, Tucumán, San Luis, Mendoza, San Juan, San Carlos de Bariloche, Salta y Jujuy, pueden tramitar su inscripción en los Centros de Atención al Estudiante (CAE) de las universidades argentinas. Para tramitar la inscripción, los estudiantes deben presentar una constancia de abono regular, un pasaporte o documento que acredite su inscripción en la institución que asistan a curso.

Pasajeros ojerosos del pago de boleto Los pasajeros ojerosos del pago de boleto pueden solicitar el boleto en efectivo en las boleterías de las líneas de servicio Retiro - J.L. Suárez / Bme. Mitre. El boleto en efectivo tiene un valor de \$ 37,00. El boleto en efectivo puede ser utilizado para un viaje dentro de las estaciones mencionadas en el mapa.

Beneficios Los pasajeros ojerosos del pago de boleto pueden solicitar el boleto en efectivo en las boleterías de las líneas de servicio Retiro - J.L. Suárez / Bme. Mitre. El boleto en efectivo tiene un valor de \$ 37,00. El boleto en efectivo puede ser utilizado para un viaje dentro de las estaciones mencionadas en el mapa.

Pieza única de ventanilla

- Contiene:
 - Horario de funcionamiento de boletería
 - Cuadro tarifario
 - Exentos de pago
 - Condiciones de servicio
 - Existencia de libro de quejas
 - Canales de contactos de la empresa
 - Contacto de la CNRT

Tamaño
16 x 50 cm.

Información al Pasajero

NORMAS DE SEGURIDAD Y RECOMENDACIONES

Por tu seguridad y la de los demás, respetá las normas y recomendaciones



0800-222-TREN(8736) | www.trenesargentinos.gob.ar

TRENES ARGENTINOS
LINEA SARMIENTO



Ministerio de Transporte
Presidencia de la Nación

Normas y recomendaciones de seguridad

Contiene:

Compendio de normativas y normas de convivencia aplicables al servicio ferroviario

Tamaño

70 x 100 cm.



Funcionamiento de ventanillas

Contiene:

Indicación de ventanilla abierta/cerrada
Cartel bifás

Tamaño

28 x 18 cm.



Guía de cartelería para información de servicio en estaciones



Por favor,
mantené la higiene
general de los baños.

VOS SOS PARTE DE LA ESTACIÓN. AYUDANOS A CUIDARLA.

TRENES ARGENTINOS
| LINEA MITRE



Por favor,
depositá los pañales
y apósitos en el cesto
de basura.

VOS SOS PARTE DE LA ESTACIÓN. AYUDANOS A CUIDARLA.

TRENES ARGENTINOS
| LINEA MITRE



Por favor,
dejá en condiciones
el lavatorio después
de utilizarlo.

VOS SOS PARTE DE LA ESTACIÓN. AYUDANOS A CUIDARLA.

TRENES ARGENTINOS
| LINEA MITRE



Por favor,
arrojá los papeles y
apósitos en el cesto
de basura.

VOS SOS PARTE DE LA ESTACIÓN. AYUDANOS A CUIDARLA.

TRENES ARGENTINOS
| LINEA MITRE



Por favor,
depositá los pañales
y apósitos en el cesto
de basura.

VOS SOS PARTE DE LA ESTACIÓN. AYUDANOS A CUIDARLA.

TRENES ARGENTINOS
| LINEA MITRE



Por favor,
dejá en condiciones
el lavatorio después
de utilizarlo.

VOS SOS PARTE DE LA ESTACIÓN. AYUDANOS A CUIDARLA.

TRENES ARGENTINOS
| LINEA MITRE

Cuidado de instalaciones

Contiene:

Recomendaciones para el cuidado y mantenimiento de las instalaciones sanitarias

Tamaño

12 x 7,5 cm.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: ANEXO XI - SERVICIO, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 330 pagina/s.