



Ministerio de Transporte  
Presidencia de la Nación

## **ANEXO XIV**

# **CRITERIOS DE GESTIÓN E INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN ESTACIONES**

## **1. GENERALIDADES**

El seguimiento del desarrollo de la calidad del servicio brindado por el CONCESIONARIO a los pasajeros en las estaciones ferroviarias, se medirá a través de la implementación y seguimiento de indicadores de gestión.

La aplicación de estos indicadores tiene como finalidad valorizar la percepción de la calidad del servicio por parte de los pasajeros, a la vez de garantizar la existencia de elementos fundamentales para facilitar y mejorar la experiencia del viaje. También se incluirán en los indicadores aspectos primordiales para la seguridad de los pasajeros mientras hagan uso de las instalaciones.

Los rubros alcanzados son los que se listan a continuación, y se detallarán seguidamente:

- Indicador de Limpieza (L)
- Indicador de Conservación (C)
- Indicador de Información al Usuario (IU)
- Indicador de Iluminación de Estaciones (I)
- Indicador de Evasión, Accesos y Boleterías de estaciones (EAB)

Si el ORGANISMO DE CONTROL determina oportuno la realización de ajustes y/o cambios, ya sea de los ponderadores como de la conformación de la matriz de cálculo, podrá realizar los mismos previa comunicación al CONCESIONARIO con al menos 30 días de anticipación al comienzo de un nuevo año calendario.

El CONCESIONARIO deberá realizar las acciones y trabajos necesarios para mantener un valor igual o superior a OCHO (8) para cada uno de los Indicadores de calidad. Se penalizará al CONCESIONARIO si cualquiera de los indicadores no alcance el valor al antedicho, según el régimen específico.

Se describen a continuación los criterios generales que serán tenidos en cuenta para el control de la calidad en las estaciones.

## **2. CRITERIOS PARA LA LIMPIEZA DE ESTACIONES, PARADAS, APEADEROS Y DEMAS DEPENDENCIAS.**

El CONCESIONARIO será responsable de la limpieza de las estaciones, de los edificios, de la zona de vía y de otro todo terreno o inmueble que forme parte de su concesión.

El CONCESIONARIO dispondrá lo necesario para que el ámbito de la estación presente permanentemente un aspecto de limpieza general. Para ello efectuará los programas de limpieza que correspondan

considerando el personal, equipamiento, maquinaria y frecuencia de intervenciones necesarias acorde a la envergadura y afluencia de pasajeros en las distintas estaciones.

Los terrenos de estaciones, playas y zona de vía en general serán conservados erradicando las malezas y serán manteniendo limpios retirando periódicamente los residuos provenientes de los pasajeros y de la propia actividad, de sus arrendatarios y subcontratistas, así como los que arrojen terceros. El comportamiento incorrecto del público no será eximente de la responsabilidad del CONCESIONARIO en el cumplimiento de esta obligación, salvo en los casos excepcionales.

Se procederá al lavado de pisos de andenes, espacios y dependencias con afluencia de público, sin perjuicio de lo cual, el oportuno barrido para evitar la acumulación de residuos o desperdicios. Se dispondrá un adecuado número de cestos de residuos, observando las costumbres del público.

Los baños serán lavados y desodorizados, con una periodicidad que tenga en cuenta la afluencia de usuarios. Cabe destacar que debe minimizarse el tiempo que el baño no pueda utilizarse, por estar en reparación o en el periodo de limpieza.

Periódicamente, deberán limpiarse las paredes, y superficies verticales expuestas al público, los vidrios de las puertas y ventanas, eliminar graffitis y publicidad gráfica no autorizada, limpiar artefactos, canillas, y elementos en general.

Los pisos deberán presentar aspecto limpio: no debe haber manchas continuadas o alguna de gran tamaño, presencia excesiva de residuos o pelusas, o existencia de pintadas. Las paredes deberán presentar aspecto limpio: no debe haber acumulación excesiva de polvo, manchas, pintadas o pegatinas no recientes. Los techos y las luminarias deberán tener aspecto limpio; no deben tener acumulación de telarañas. Las puertas deberán estar limpias, no debiendo tener polvo en la zona de agarre y sin manchas, pegatinas o pintadas en toda la puerta.

No se admitirá, luego de efectuada la limpieza, el sobrante de agua en asientos y pisos que molesten o imposibiliten su uso.

Se efectuarán las desinsectaciones y desodorizaciones necesarias.

El ORGANISMO DE CONTROL determinará inspecciones aleatorias para verificar el cumplimiento de la limpieza, pudiendo evaluar el estado de la misma con calificaciones que se situarán entre el valor nulo (Falta de limpieza) y el valor 1 (estado bueno de limpieza), o un valor intermedio entre ambos estados. Este valor intermedio (regular) será utilizado en los casos en los que se verifiquen deficiencias menores del estado óptimo que no ameriten calificar la totalidad del ítem como "malo".

Asimismo, en el caso de requerirse una limpieza inmediata, podrá realizar un aviso de pronta subsanación, evaluándose tal circunstancia como limpieza muy mala.

El CONCESIONARIO será responsable por el comportamiento, mantenimiento del orden y limpieza efectuada de los permisionarios o usuarios de espacios en el marco de la explotación de servicios colaterales.

### **3. CRITERIOS PARA LA CONSERVACION**

El CONCESIONARIO se obliga al mantenimiento de las estaciones otorgadas en concesión, o incorporadas a ella posteriormente, conservándolas en aptitud para el servicio a prestar, a fin de que éste se cumpla siempre en condiciones de eficiencia y seguridad.

Deberá prestarse atención al mantenimiento de plataformas y andenes, paredes, ventanas, accesos, rampas, escaleras (tanto fijas como mecánicas y salvaescaleras), puentes del ferrocarril, túneles, ascensores, baños, alambrado o división perimetral, estado de botiquines obligatorios, relojes, zona exterior al edificio de la estación, hall de acceso, techos.

Deberá controlarse que los puestos comerciales no perturben al tránsito de los pasajeros.

Debe mantenerse con el adecuado nivel de iluminación la totalidad de las instalaciones, en función de los usos y riesgos que presenten para el tránsito de los usuarios del servicio.

Como criterio general, el nivel de iluminación a mantener y verificar por el CONCESIONARIO en estaciones será de al menos 100 lux sobre todas las superficies y longitud de andenes. En sectores cubiertos y semicubiertos, sectores de boleterías, halles y molinetes, la iluminación deberá ser de por lo menos 200 lux.

En caso que las instalaciones entregadas en concesión no posibilitaran alcanzar los valores indicados, el CONCESIONARIO efectuará un informe pormenorizado con los valores posibles en cada sector, el que será evaluado por el ORGANISMO DE CONTROL quien, si así lo define, ajustará los valores indicados.

Ahora bien, las estaciones y sus instalaciones auxiliares donde el CONCESIONARIO haya ejecutado las intervenciones en el marco del Programa de Inversiones, o aquellas recibidas con intervención previa producto de obras de ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS S.E., deberán mantener de manera permanente un nivel lumínico mínimo de 100 lux en todas las superficies de andenes, de 250 lux bajo cubiertas y lugares cerrados y de 400 lux en los sectores de boleterías, halles y molinetes.

Los valores indicados para las áreas descriptas tendrán un margen de tolerancia de 10%.

### **4. CRITERIOS SOBRE LA INFORMACION AL PÚBLICO**

El CONCESIONARIO deberá exhibir en todas las estaciones los cuadros horarios actualizados del servicio correspondiente a la estación y del ramal, y deberá vigilar que dichos cuadros se mantengan en buen estado, reemplazando aquellos que resulten dañados por cualquier motivo.

En cada estación el CONCESIONARIO colocará letreros orientadores del movimiento de los pasajeros hacia las paradas de las líneas de autotransporte colectivo y las estaciones subterráneas si las hubiere. Asimismo, colocará los carteles que la AUTORIDAD DE APLICACIÓN o el ORGANISMO DE CONTROL ordene su inserción.

El CONCESIONARIO deberá mantener al público usuario informado sobre las alteraciones al servicio a su cargo, anunciando cuando los trenes circulan con retraso y cuando haya cancelaciones. El CONCESIONARIO podrá a su cargo instalar sistemas complementarios a los existentes, pero en ningún caso los sistemas de anuncios sonoros se utilizarán para difundir publicidad comercial.

En general deberán considerarse los criterios expuestos en el ANEXO XI del Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

## **5. CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD**

Se describe a continuación el procedimiento para el cálculo de los distintos índices de calidad. Las planillas correspondientes con los rubros y subrubros a considerar para cada caso se agregan al pie del presente ANEXO

### **5.1. INDICADOR DE LIMPIEZA (L)**

Para calcular el Indicador de Limpieza se ha establecido, para cada uno de los ítems a relevar, un coeficiente de ponderación (pl) que valora la importancia dentro del conjunto de rubros a fiscalizar dentro de la estación.

La limpieza de cada uno de los ítems se valora con una calificación "cl" que estará comprendida entre 1 y 0 (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=0).

En casos excepcionales se aplicará la calificación "Muy malo" con valor -1. Se considerará muy malo cuando requiera pronta subsanación, ya sea por la magnitud del defecto detectado, su peligrosidad o la imposibilidad de normal uso por parte del público usuario. Ejemplos: Superficies sucias o con restos evidentes de productos líquidos, aceitosos, grasosos, que puedan manchar la vestimenta de los usuarios, generar peligro de resbalones, riesgos sanitarios por desbordes cloacales, residuos en descomposición, desechos cortantes o punzantes tirados, etc.

El valor de limpieza es el producto entre el coeficiente de ponderación del ítem y la calificación del estado de limpieza observado durante la inspección. Si el ítem a relevar no existiera en la estación inspeccionada, no computará para el cálculo del indicador (N/A: No Aplica).

El indicador de Limpieza es el resultado del cociente entre la sumatoria de los valores de limpieza de los ítems relevados y la sumatorias de los valores máximos que esos ítems pueden alcanzar.

La ecuación para calcular el Indicador de Limpieza de una inspección en un día  $i$  es:

$$Li = \frac{\sum pl . cl}{\sum pl . clmax} . 10$$

Donde:

- $Li$  = Indicador de Limpieza de la inspección realizada en un día “ $i$ ”
- $pl$  = coeficiente de ponderación de limpieza del ítem relevado
- $cl$  = calificación del estado de limpieza del ítem relevado (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=1; Muy malo= -1)
- $clmax$  = calificación máxima del estado de limpieza del ítem

Las ponderaciones de los ítems reflejan dos parámetros: la importancia dentro del sector en el que se encuentran, como así también el grado de utilización y tiempo de permanencia medio de los pasajeros en cada sector que posee la estación. Para ello se dividió la estación en 5 sectores cuyo peso de base para una estación es lo indicado entre paréntesis:

- Accesos (8%)
- Hall/Sala de espera (12%)
- Andenes (40%)
- Baños (32%)
- Otras dependencias (8%)

Para calcular el indicador de Limpieza mensual de una estación se realizará el cociente entre la sumatoria de los valores de Indicadores de Limpieza alcanzados en cada inspección y la cantidad de inspecciones realizadas a esa estación durante el mes.

La ecuación para calcular el Indicador de Limpieza Mensual de una estación es:

$$Lm = \frac{\sum Li}{n}$$

Donde:

- $Lm$  = Indicador de Limpieza Mensual de una estación en un mes  $m$
- $Li$  = Indicador de Limpieza de la inspección realizada en un día  $i$
- $n$  = cantidad de inspecciones realizadas en la estación durante el mes  $m$

## 5.2. INDICADOR DE CONSERVACIÓN (C)

Para calcular el Indicador de Conservación se ha establecido, para cada uno de los ítems a relevar, un coeficiente de ponderación ( $pc$ ) que valora la importancia dentro del conjunto de rubros a fiscalizar dentro de la estación.

La conservación de cada uno de los ítems se valora con una calificación “ $cc$ ” que estará comprendida entre 1 y 0 (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=0).

En casos excepcionales se aplicará la calificación “Muy malo” con valor -1. Se considerará muy malo cuando requiera pronta subsanación, ya sea por la magnitud del defecto detectado, su peligrosidad o la imposibilidad de normal uso por parte del público usuario. Ejemplos: Superficies, artefactos y/o elementos rotos o deteriorados que pudieran generar situaciones riesgosas a los usuarios, desprendimientos inesperados, caídas de materiales, partes o piezas sueltas de estructuras. Toda imperfección visible, como puntas o bordes salientes o roturas de cualquier artefacto, aberturas, superficies, o cualquier otro elemento que puedan ocasionar cortaduras, heridas punzantes, raspaduras, etc.

El valor de conservación es el producto entre el coeficiente de ponderación del ítem y la calificación del estado de conservación observado durante la inspección. Si el ítem a relevar no existiera en la estación inspeccionada, no computará para el cálculo del indicador (N/A: No Aplica).

El indicador de Conservación es el resultado del cociente entre la sumatoria de los valores de conservación de los ítems relevados y la sumatorias de los valores máximos que esos ítems pueden alcanzar.

La ecuación para calcular el Indicador de Conservación de una inspección en un día  $i$  es:

$$Ci = \frac{\sum pc.cc}{\sum pc.ccmax} \cdot 10$$

Donde:



- $C_i$  = Indicador de Conservación de la inspección realizada en un día  $i$
- $p_c$  = coeficiente de ponderación de conservación del ítem relevado
- $cc$  = calificación del estado de conservación del ítem relevado (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=0; Muy malo=-1)
- $cc_{max}$  = calificación máxima del estado de conservación del ítem

Las ponderaciones de los ítems fueron realizadas teniendo en cuenta dos parámetros: la importancia dentro del sector en el que se encuentran, como así también el grado de utilización y tiempo de permanencia medio de los pasajeros en cada sector que posee la estación. Para ello se dividió la estación en 5 sectores cuyo peso de base para una estación es lo indicado entre paréntesis:

- Accesos (8%)
- Hall/Sala de espera (12%)
- Andenes (40%)
- Baños (32%)
- Otras dependencias (8%)

Para calcular el indicador de Conservación mensual de una estación se realizará el cociente entre la sumatoria de los valores de Indicadores de Conservación alcanzados en cada inspección y la cantidad de inspecciones realizadas a esa estación durante el mes.

La ecuación para calcular el Indicador de Conservación Mensual de una estación es:

$$C_m = \frac{\sum C_i}{n}$$

Donde:

- $C_m$  = Indicador de Conservación Mensual de una estación en un mes  $m$
- $C_i$  = Indicador de Conservación de la inspección realizada en un día  $i$
- $n$  = cantidad de inspecciones realizadas en la estación durante el mes  $m$

### 5.3. INDICADOR DE INFORMACIÓN AL USUARIO (IU)

Para calcular el Indicador de Información al Usuario se ha establecido, para cada uno de los ítems a relevar, un coeficiente de ponderación ( $p_{iu}$ ) que valora la importancia dentro del conjunto de rubros a fiscalizar dentro de la estación.

La estado de cada uno de los ítems se valora con una calificación “ciu” que estará comprendida entre 1 y 0 (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=0).

En casos excepcionales se aplicará la calificación “Muy malo” con valor -1. Se considerará muy malo cuando requiera pronta subsanación, ya sea por la magnitud del defecto detectado, su peligrosidad o la imposibilidad de normal uso por parte del público usuario. Ejemplos: Cartel de estación, o cuadro tarifario, o mural de horarios faltantes totales se considerará una falta muy grave, no permitiendo al usuario obtener el mínimo de información necesaria para la realización de su viaje. Falta de cartel de No Potabilidad del Agua y/o falta del Cartel de aviso de estación Cardio-Protegida (DEA), cuando correspondan tenerlo visible, pueden generar situaciones de peligrosidad extrema que se valoraran en consecuencia, se supone también riesgo para el usuario cuando exista el faltante de planos de evacuación y/o la indicación de salidas de emergencia.

El valor de información al usuario es el producto entre el coeficiente de ponderación del ítem y la calificación del estado de información al usuario observado durante la inspección. Si el ítem a relevar no existiera en la estación inspeccionada, no computará para el cálculo del indicador (N/A: No Aplica).

El indicador de Información al Usuario es el resultado del cociente entre la sumatoria de los valores de información al usuario de los ítems relevados y la sumatorias de los valores máximos que esos ítems pueden alcanzar.

La ecuación para calcular el Indicador de Información al Usuario de una inspección en un día *i* es:

$$IU_i = \frac{\sum p_{iu} \cdot c_{iu}}{\sum p_{iu} \cdot c_{i\max}} \cdot 10$$

Donde:

- $IU_i$  = Indicador de Información al Usuario de la inspección realizada en un día *i*
- $p_{iu}$  = coeficiente de ponderación de Información al Usuario del ítem relevado
- $c_{iu}$  = calificación del estado de Información al Usuario del ítem relevado (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=0; Muy malo=-1)
- $c_{i\max}$  = calificación máxima del estado de Información al Usuario del ítem

Las ponderaciones de los ítems fueron realizadas teniendo en cuenta la importancia de la información de que se trata. Para ello se dividió la planilla en 4 módulos de acuerdo a las circunstancias y necesidad de usos, cuyos pesos de base resultan ser los indicados entre paréntesis:

- Información relativa al viaje (45%)
- Información General (30%)

- Situaciones de emergencia (15%)
- Relación con el pasajero (10%)

Para calcular el indicador de Información al Usuario mensual de una estación se realizará el cociente entre la sumatoria de los valores de Indicadores de Información al Usuario alcanzados en cada inspección y la cantidad de inspecciones realizadas a esa estación durante el mes.

La ecuación para calcular el Indicador de Información al Usuario Mensual de una estación es:

$$IU_m = \frac{\sum IU_i}{n}$$

Donde:

- IU<sub>m</sub> = Indicador de Información al Usuario Mensual de una estación en un mes m
- IU<sub>i</sub> = Indicador de Información al Usuario de la inspección realizada en un día i
- n = cantidad de inspecciones realizadas en la estación durante el mes m

#### 5.4. INDICADOR DE ILUMINACIÓN (I)

Para calcular el Indicador de Iluminación se ha establecido, para cada uno de los ítems a relevar, un coeficiente de ponderación (pi) que valora la importancia dentro del conjunto de rubros a fiscalizar dentro de la estación.

La conservación de cada uno de los ítems se valora con una calificación “ci” que estará comprendida entre 1 y 0 (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=0).

En casos excepcionales se aplicará la calificación “Muy malo” con valor -1. Se considerará muy malo cuando requiera pronta subsanación, ya sea por la magnitud del defecto detectado, su peligrosidad o la imposibilidad de normal uso por parte del público usuario. Ejemplos: Zonas con gran deficiencia de iluminación o con falta total, que pudieran generar situaciones riesgosas a los usuarios por peligro de golpes/caídas y/o por inseguridad personal, sectores de túneles, puentes, baños o plataformas a oscuras o con muy baja luminosidad, etc.

El valor de iluminación es el producto entre el coeficiente de ponderación del ítem y la calificación del estado de la iluminación observado durante la inspección. Si el ítem a relevar no existiera en la estación inspeccionada, no computará para el cálculo del indicador (N/A: No Aplica).

El indicador de Iluminación es el resultado del cociente entre la sumatoria de los valores de iluminación de los ítems relevados y la sumatorias de los valores máximos que esos ítems pueden alcanzar.

La ecuación para calcular el Indicador de Iluminación de una inspección en un día  $i$  es:

$$I_i = \frac{\sum p_i \cdot c_i}{\sum p_i \cdot c_{i\max}} \cdot 10$$

Donde:

- $I_i$  = Indicador de Iluminación de la inspección realizada en un día  $i$
- $p_i$  = coeficiente de ponderación de iluminación del ítem relevado
- $c_i$  = calificación del estado de iluminación del ítem relevado (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=0; Muy malo=-1)
- $c_{i\max}$  = calificación máxima del estado de iluminación del ítem

Las ponderaciones de los ítems fueron realizadas teniendo en cuenta dos parámetros: la importancia dentro del sector en el que se encuentran, como así también el grado de utilización y tiempo de permanencia medio de los pasajeros en cada sector que posee la estación. Para ello se dividió la estación en 5 sectores cuyo peso de base para una estación es lo indicado entre paréntesis:

- Accesos (10%)
- Hall/Sala de espera (15%)
- Andenes (45%)
- Baños (15%)
- Puentes (8%)
- Túneles (12%)
- Exterior (5%)

Para calcular el indicador de Iluminación mensual de una estación se realizará el cociente entre la sumatoria de los valores de Indicadores de Iluminación alcanzados en cada inspección y la cantidad de inspecciones realizadas a esa estación durante el mes.

La ecuación para calcular el Indicador de Iluminación Mensual de una estación es:

$$I_m = \frac{\sum I_i}{n}$$

Donde:



- $I_m$  = Indicador de Iluminación Mensual de una estación en un mes  $m$
- $I_i$  = Indicador de Iluminación de la inspección realizada en un día  $i$
- $n$  = cantidad de inspecciones realizadas en la estación durante el mes  $m$

## 5.5. INDICADOR DE EVASIÓN, ACCESOS Y BOLETERÍAS (EAB)

Para calcular el Indicador de Evasión, Accesos y Boleterías se ha establecido, para cada uno de los ítems a relevar, un coeficiente de ponderación ( $peab$ ) que valora la importancia dentro del conjunto de rubros a fiscalizar dentro de la estación.

La estado de cada uno de los ítems se valora con una calificación “ $ceab$ ” que estará comprendida entre 1 y 0 (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=1; Muy malo=-1). Se considerará muy malo cuando se requiera pronta subsanación por la magnitud del defecto detectado. Ejemplo: Un sector de acceso totalmente cerrado, o una salida de emergencia bloqueada u obstruida total o parcialmente, etc.

El valor de evasión, accesos y boleterías es el producto entre el coeficiente de ponderación del ítem y la calificación del estado de información al usuario observado durante la inspección. Si el ítem a relevar no existiera en la estación inspeccionada, no computará para el cálculo del indicador (N/A: No Aplica).

El indicador de Evasión, Acceso y Boletería es el resultado del cociente entre la sumatoria de los valores de evasión, accesos y boleterías de los ítems relevados y la sumatorias de los valores máximos que esos ítems pueden alcanzar.

La ecuación para calcular el Indicador de Evasión, Accesos y Boleterías de una inspección en un día  $i$  es:

$$EAB_i = \frac{\sum peab \cdot ceab}{\sum peab \cdot ceab_{max}} \cdot 10$$

Donde:

- $EAB_i$  = Indicador de Evasión, Accesos y Boleterías de la inspección realizada en un día  $i$
- $peab$  = coeficiente de ponderación de Evasión, Accesos y Boleterías del ítem relevado
- $ceab$  = calificación del estado de Evasión, Accesos y Boleterías del ítem relevado (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=1; Muy malo=-1)
- $ceab_{max}$  = calificación máxima del estado de Evasión, Accesos y Boleterías del ítem

Las ponderaciones de los ítems fueron establecidas dividiendo la observación del rubro a relevar en tres agrupamientos, cuyo peso de base para una estación es lo indicado entre paréntesis:

- Accesos (35%)



- Control de Evasión (30%)
- Adquisición de pasajes (35%)

Para calcular el indicador de Evasión, Accesos y Boleterías mensual de una estación se realizará el cociente entre la sumatoria de los valores de Indicadores de Evasión, Accesos y Boleterías alcanzados en cada inspección y la cantidad de inspecciones realizadas a esa estación durante el mes.

La ecuación para calcular el Indicador de Evasión, Accesos y Boleterías Mensual de una estación es:

$$EABm = \frac{\sum EABi}{n}$$

Donde:

- EABm = Indicador de Evasión, Accesos y Boleterías Mensual de una estación en un mes m
- EABi = Indicador de Evasión, Accesos y Boleterías de la inspección realizada en un día i
- n = cantidad de inspecciones realizadas en la estación durante el mes m

Limpieza de Estaciones						
Fecha:	Línea:		Operador:			
ESTACIÓN:			Pond. (P)	Calif. (C) (-1 0 a 1 N/A)	PxC	PxCmáx
Accesos	Pisos		40			
	Paredes		15			
	Ventanas		10			
	Techos		10			
	Escaleras		10			
	Luminarias		10			
	Cesto de Basura		10			
	Cartelería / Carteles Publicitarios		5			
	Asientos		15			
	Laberintos		20			
HALL Sala de Espera	Pisos		40			
	Paredes		15			
	Ventanas		10			
	Techos		10			
	Escaleras		10			
	Escaleras Mecánicas		10			
	Luminarias		10			
	Cesto de Basura		10			
	Cartelería / Carteles Publicitarios		5			
	Asientos		15			
	Apoyo Isquiático		15			
	Ascensor		15			
	Rampas		15			
	Boleterías		15			
	Guía Podotáctil		10			
Molinetes/Totems		10				
ANDENES	Pisos		150			
	Paredes		45			
	Ventanas		25			
	Techos		25			
	Escaleras		30			
	Escaleras Mecánicas		30			
	Ascensor		55			
	Rampas		45			
	Luminarias		30			
	Cesto de Basura		35			
	Cartelería / Carteles Publicitarios		15			
	Asientos		45			
	Apoyo Isquiático		40			
	Molinetes/Totems		35			
	Guía Podotáctil		45			
Línea Amarilla/Borde Andén Háptico		35				
BAÑOS	Pisos		80			
	Paredes		30			
	Ventanas		20			
	Techos		20			
	Puerta Acceso / Interiores		20			
	Luminarias		20			
	Cesto de Basura		25			
	Cartelería		20			
	Inodoros (incluye tapa y conexiones)		35			
	Mingitorios		15			
	Espejos		10			
	Lavatorio (incluye canillas y conexiones)		20			
	Secamanos		10			
	Dispenser de Papel		10			
Dispenser de Jabón/Jabonera		10				
BAÑOS MOVILIDAD REDUCIDA	Pisos		40			
	Paredes		20			
	Ventanas		10			
	Techos		10			
	Puerta Acceso / Interiores		15			
	Luminarias		20			
	Cesto de Basura		10			
	Cartelería		10			
	Inodoros (incluye tapa y conexiones)		20			
	Barral de Seguridad		20			
	Espejos		5			
	Lavatorio (incluye canillas y conexiones)		10			
	Secamanos		5			
	Dispenser de Papel		5			
Dispenser de Jabón/Jabonera		5				
Otras Dependencias	Exterior de Edificio	Exterior Edificio	10			
		Áreas circundantes	5			
		Cerco Perimetral	10			
	Zona de Vías	Basura / Escombros	10			
		Bajo Andenes	5			
		Desmalezado	5			
	Puentes	Estado general	45			
	Túnel	Estado general	45			
					$\sum (P \times C)$	$\sum (P \times C_{máx})$
<b>RESULTADO</b>				<i>i</i>	$(PxC/PxCmáx)*10$	

**Conservación de Estaciones**

Fecha:	Línea:	Operador:			
ESTACIÓN:		Pond. (P)	Calif. (C) (-1 0 a 1 N/A)	P x C	P x C <sub>máx</sub>
ACCESOS	Pisos	40			
	Paredes	15			
	Ventanas	10			
	Techos	10			
	Escaleras	10			
	Luminarias	10			
	Cestos de Basura	10			
	Cartelería/ Carteles Publicitarios	5			
	Asientos	15			
	Laberintos	20			
HALL Sala de Espera	Pisos	40			
	Paredes	15			
	Ventanas	10			
	Techos	10			
	Escaleras	10			
	Escaleras Mecánicas	10			
	Luminarias	10			
	Cestos de Basura	10			
	Cartelería/ Carteles Publicitarios	5			
	Asientos	15			
	Apoyo Isquiático	15			
	Ascensor	15			
	Rampas	15			
	Boleterías	10			
	Guía Podotáctil	15			
Molinetes/Totems	10				
ANDEN Ascendente	Pisos	150			
	Paredes	45			
	Ventanas	25			
	Techos	25			
	Escaleras	30			
	Escaleras Mecánicas	30			
	Ascensor	55			
	Rampas	45			
	Luminarias	30			
	Cestos de Basura	35			
	Cartelería/ Carteles Publicitarios	15			
	Asientos	45			
	Apoyo Isquiático	40			
	Molinetes/Totems	35			
	Guía Podotáctil	45			
Línea Amarilla/Borde Andén Háptico	35				
BAÑOS	Pisos	80			
	Paredes	30			
	Ventanas	20			
	Techos	20			
	Puerta Acceso / Interiores	20			
	Luminarias	20			
	Cestos de Basura	25			
	Cartelería	20			
	Inodoros	35			
	Mingitorios	15			
	Espejos	10			
	Lavatorio	20			
	Secamanos	10			
	Dispenser de Papel	10			
	Dispenser de Jabón/Jabonera	10			
BAÑOS MOVILIDAD REDUCIDA	Pisos	40			
	Paredes	20			
	Ventanas	10			
	Techos	10			
	Puerta Acceso / Interiores	15			
	Luminarias	20			
	Cesto de Basura	10			
	Cartelería	10			
	Inodoros	20			
	Barral de Seguridad	20			
	Espejos	5			
	Lavatorio	10			
	Secamanos	5			
	Dispenser de Papel	5			
	Dispenser de Jabón/Jabonera	5			
Otras Dependencias	Exterior	Exterior Edificio	10		
		Cerco Perimetral	5		
	Asistencia	Botiquín	5		
		Desfibrilador DEA	10		
		Silla de Ruedas / Camilla	5		
		Matafuego	5		
		Puestos Comerciales que perturban el paso	5		
	Puentes	Estado general	45		
Túnel	Estado general	45			
				<b>Σ (P x C)</b>	<b>Σ (P x C<sub>máx</sub>)</b>
<b>RESULTADO</b>			<b>i</b>	<b>(PxC/PxC<sub>máx</sub>)*10</b>	

Información al Usuario					
Fecha:		Línea:		Operador:	
ESTACIÓN:		Pond. (P)	Calif. (C) (-1 0 a 1 N/A)	P x C	P x C <sub>máx</sub>
Información relativa al viaje	Señalización exterior (línea-FFCC-Estación)	10			
	Nombre de estación visible en plataforma	20			
	Plano de la red	10			
	Sentido Circulación/Destino	10			
	Nº Plataforma	10			
	Mural de Horarios Servicios	15			
	Cuadro Tarifario	15			
	Sistema de Audio	15			
	Pantallas Led	15			
	Reloj hora oficial	15			
Información General	Salidas, calles, lugares interes, etc	10			
	Cartel de identificación de sanitarios	10			
	Cartel de aviso de no potabilidad del agua	20			
	Cartel Informando 0800 / CNRT	15			
	Cartel Res. CNRT (I) 629/12 Prohibición Venta/Consumo Alcohol	10			
	Información Braille	15			
	WIFI (Funcionamiento)	10			
Situaciones de emergencia	Planos de evacuación	25			
	Cartel Estación Cardioprotégida	20			
Relacion con el pasajero	Cartel de existencia de libro de quejas	15			
	Libro de quejas	15			
				$\Sigma (P \times C)$	$\Sigma (P \times C_{máx})$
<b>RESULTADO</b>			<i>i</i>	$(P \times C / P \times C_{máx}) * 10$	

Iluminación de Estaciones					
Fecha:	Línea:	Operador:			
ESTACIÓN:		Pond. (P)	Calif. (C) (-1 0 a 1 N/A)	P x C	P x C <sub>máx</sub>
ACCESOS	Andén Ascendente	15			
	Andén descendente	15			
	Andén central	35			
HALL/BOLETERIAS	Andén Ascendente	25			
	Andén descendente	25			
	Andén central	50			
ANDEN	Sector Techado/Refugio	180			
	Plataforma a cielo abierto	120			
BAÑOS	Baño hombres	30			
	Baño mujeres	30			
	Baño movilidad reducida	40			
Puentes	Estado general de la iluminación	50			
Tunel	Estado general de la iluminación	80			
Exterior	Exterior edificio/Área circundante	35			
				$\Sigma (P \times C)$	$\Sigma (P \times C_{máx})$
<b>RESULTADO</b>			<i>i</i>	$(P \times C / P \times C_{máx}) * 10$	

Control de Evasión, Accesos y Boleterías					
Fecha:	Línea:	Operador:			
ESTACIÓN:		Pond. (P)	Calif. (C) (-1 0 a 1 N/A)	P x C	P x C <sub>máx</sub>
Accesos	Molinetes (Barrera Física)	Anden Ascendente	10		
		Anden Descendente	10		
		Anden Central	20		
		Otros	20		
	Pasarela o Entrada/Salida libre	Anden Ascendente	5		
		Anden Descendente	5		
		Anden Central	10		
		Otros	10		
	Salidas de Emergencia	Anden Ascendente	10		
		Anden Descendente	10		
		Anden Central	15		
		Otros	15		
Control de evasión	Presencia de personal	Anden Ascendente	10		
		Anden Descendente	10		
		Anden Central	20		
		Otros	20		
	Personal fiscalizando el ingreso/egreso	Anden Ascendente	10		
		Anden Descendente	10		
		Anden Central	20		
		Otros	20		
Adquisición de pasajes	Cantidad de Boleterías Funcionando con carga SUBE	Anden Ascendente	20		
		Anden Descendente	20		
		Anden Central	20		
		Otros	20		
	Lector Tarjeta Sube (ingreso/egreso)	Anden Ascendente	10		
		Anden Descendente	10		
		Anden Central	10		
		Otros	10		
	Molinete- Validadores SUBE funcionando	Anden Ascendente	5		
		Anden Descendente	5		
		Anden Central	5		
		Otros	5		
				$\Sigma (P \times C)$	$\Sigma (P \times C_{máx})$
<b>RESULTADO</b>			<i>i</i>	$(P \times C / P \times C_{máx}) * 10$	



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2019 - Año de la Exportación

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO XIV - CALIDAD ESTACIONES

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 17 pagina/s.