



Ministerio de Transporte
Presidencia de la Nación

ANEXO XV

CRITERIOS DE GESTIÓN E INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL MATERIAL RODANTE



1. GENERALIDADES

El seguimiento del desarrollo de la calidad del servicio brindado por el CONCESIONARIO a los pasajeros en el material rodante, 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 utilicen las formaciones.

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

- Indicador de Limpieza (LMR)
- Indicador de Conservación (CMR)
- Indicador de Iluminación/Climatización (IC)

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 operador 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 formaciones.

2. CRITERIOS PARA LA LIMPIEZA DEL MATERIAL RODANTE

El CONCESIONARIO deberá mantener el material rodante asegurando ofrecer a los pasajeros un servicio atractivo por seguro, cómodo y eficiente. Las unidades deberán conservarse limpias interior y exteriormente.

El CONCESIONARIO deberá entregar al servicio coches limpios, desodorizados, desinfectados y desinsectizados.

Deben estar limpias todas las superficies, accesorios, asientos respaldares, portaequipajes, vidrios, pisos, y todo otro lugar de acceso de los usuarios del medio de transporte. No deben quedar restos de pintadas o pegatinas en ninguna superficie.

Las tareas necesarias para lograr estos resultados deberán efectuarse, dentro de lo posible, sin ocasionar molestias o perjuicios al público usuario.

El CONCESIONARIO dispondrá todas las medidas de seguridad necesarias para la ejecución de las labores de limpieza, principalmente en los coches a tracción eléctrica.

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

Sin perjuicio de la limpieza diaria, el operador efectuará periódicamente la limpieza profunda y completa de cada coche, tanto interior como exterior. Adicionalmente a la limpieza, el operador deberá mantener los paramentos interiores y exteriores limpios de inscripciones (graffitis).

El ORGANISMO DE CONTROL determinará inspecciones aleatorias para verificar el cumplimiento de la limpieza, pudiendo evaluar el estado de la misma con indicadores 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.

3. CRITERIOS PARA LA CONSERVACION DEL MATERIAL RODANTE

El CONCESIONARIO se obliga al mantenimiento del material rodante transferido en la concesión o incorporado a ella posteriormente, conservándolo en aptitud para el servicio a prestar, a fin de que éste se cumpla siempre en condiciones de eficiencia, seguridad y confort para los pasajeros.

Deberá reemplazarse los vidrios rotos, verificarse el correcto cierre de ventanas y puertas, repararse los asientos, tapizados, superficies o elementos dañados y/o despintados, y pasamanos. Deberán mantenerse operativos los dispositivos de seguridad accionables por los pasajeros, de información, comunicación y de seguridad -enclavamientos, señales sonoras, lumínicas etc.

Asimismo el concesionario deberá proveer, instalar y mantener la señalética e información obligatoria a ser instalada dentro de las formaciones, como ser 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.

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



4. CRITERIOS PARA LA ILUMINACIÓN Y CALEFACCIÓN DEL MATERIAL RODANTE

El concesionario deberá mantener en operación el material rodante con una adecuada iluminación interior de los coches, en las horas nocturnas y cuando sea necesario en las diurnas, utilizando todas las luminarias instaladas en el material rodante,

Mínimamente deberá encontrarse en funcionando el NOVENTA POR CIENTO (90 %) de las luminarias de cada choche. El CONCESIONARIO deberá efectuar el recambio de las luminarias que se encuentren en mal funcionamiento (ya sea apagadas o intermitentes), y realizará la limpieza de los artefactos con la regularidad suficiente de modo de no afectar la capacidad lumínica de estos.

Es obligación también del CONCESIONARIO asegurar el correcto funcionamiento y uso de los sistemas de climatización presentes en las unidades, manteniéndolos asimismo libres de suciedad y emisión de ruidos molestos (más allá de los propios de los equipos).

5. CÁLCULO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL MATERIAL RODANTE

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 (LMR)

Para calcular el Indicador de Limpieza se ha establecido, para cada uno de los ítems a relevar, un coeficiente de ponderación (plmr) teniendo en cuenta su importancia dentro del material rodante en la que se encuentra.

La limpieza de cada uno de los ítems se valora con una calificación “clmr” 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, 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 el coche inspeccionado, 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:

$$LMRi = \frac{\sum plmr . clmr}{\sum plmr . clmrmax} . 10$$

Donde:

- $LMRi$ = Indicador de Limpieza de la inspección realizada en un día i
- $plmr$ = coeficiente de ponderación de limpieza del ítem relevado
- $clmr$ = calificación del estado de limpieza del ítem relevado (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=1; Muy malo= -1)
- $clmrmax$ = calificación máxima del estado de limpieza 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 el coche. Para ello se dividió el material rodante en 2 sectores cuyo peso de base para una estación es lo indicado entre paréntesis:

- Exterior (15%)
- Interior (85%)

Para calcular el indicador de Limpieza mensual de un coche 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 ese coche durante el mes.

La ecuación para calcular el Indicador de Limpieza Mensual de un coche es:

$$LMRm = \frac{\sum LMRi}{n}$$

Donde:

- $LMRm$ = Indicador de Limpieza Mensual de un coche en un mes m

- LMRi = Indicador de Limpieza de la inspección realizada en un día i
- n = cantidad de inspecciones realizadas en un coche durante el mes m

5.2. INDICADOR DE CONSERVACIÓN (CMR)

Para calcular el Indicador de Conservación se ha establecido, para cada uno de los ítems a relevar, un coeficiente de ponderación (pcmr) teniendo en cuenta su importancia dentro del sector del material rodante en la que se encuentra.

La conservación de cada uno de los ítems se valora con una calificación "ccmr" 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 el coche inspeccionado, 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:

$$CMRi = \frac{\sum pcmr . ccmr}{\sum pcmr . ccmrmax} . 10$$

Donde:

- CMRi = Indicador de Conservación de la inspección realizada en un día i
- pcmr = coeficiente de ponderación de conservación del ítem relevado
- ccmr = calificación del estado de conservación del ítem relevado (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=0; Muy malo=-1)

- $ccmr_{max}$ = 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 el coche. Para ello se dividió el material rodante en 3 sectores cuyo peso de base para un coche es lo indicado entre paréntesis:

- Exterior (15%)
- Interior (75%)
- Cartelería (10%)

Para calcular el indicador de Conservación mensual de un coche 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 ese coche durante el mes.

La ecuación para calcular el Indicador de Conservación Mensual de un coche es:

$$CMR_m = \frac{\sum CMR_i}{n}$$

Donde:

- CMR_m = Indicador de Conservación Mensual de un coche en un mes m
- CMR_i = Indicador de Conservación de la inspección realizada en un día i
- n = cantidad de inspecciones realizadas en un coche durante el mes m

5.3. INDICADOR DE ILUMINACIÓN/CLIMATIZACIÓN (IC)

Para calcular el Indicador de Iluminación/Climatización se ha establecido, para cada uno de los ítems a relevar, un coeficiente de ponderación (pic) teniendo en cuenta su importancia dentro del sector del material rodante en la que se encuentra.

La estado de cada uno de los ítems se valora con una calificación “ cic ” 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, etc.

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

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

La ecuación para calcular el Indicador de iluminación/climatización de una inspección en un día i es:

$$ICi = \frac{\sum pic . cic}{\sum pic . cicmax} . 10$$

Donde:

- ICi = Indicador de Iluminación/Climatización de la inspección realizada en un día i
- pic = coeficiente de ponderación Iluminación/Climatización del ítem relevado
- cic = calificación del estado de Iluminación/Climatización del ítem relevado (Bueno=1; Regular=0,5; Malo=1; Muy malo=-1)
- $cicmax$ = calificación máxima del estado de Iluminación/Climatización del ítem

Las ponderaciones de los ítems fueron realizadas teniendo en cuenta el rubro relevado. Para ello se dividió la planilla en 2 módulos, cuyos pesos de base resultan ser los indicados entre paréntesis:

- Luminarias (60%)
- Ventiladores/Aires Acondicionados (40%)

Para calcular el indicador de iluminación/climatización mensual de un coche se realizará el cociente entre la sumatoria de los valores de Indicadores de iluminación/climatización alcanzados en cada inspección y la cantidad de inspecciones realizadas a ese coche durante el mes.

La ecuación para calcular el Indicador de iluminación/climatización Mensual de un coche es:



$$ICm = \frac{\sum ICi}{n}$$

Donde:

- ICm = Indicador de iluminación/climatización Mensual de un coche en un mes m
- ICi = Indicador de iluminación/climatización de la inspección realizada en un día i
- n = cantidad de inspecciones realizadas en un coche durante el mes m



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

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: ANEXO XV - CALIDAD MR

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.