


ANEXO IV

● PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS (QUEJAS DEL USUARIO)

05/04/2013

●

JUAN PABLO PICCARDO
PRESIDENTE
S.B.A.S.E.


METROVIAS S.A.
ALEJANDRO VERRA
PRESIDENTE

1. Reglas Generales.

El OPERADOR está obligado a atender los reclamos del público, suministrando toda la información necesaria respecto a la utilización de los servicios objeto del AOM.

En todas las boleterías habilitadas existirán a disposición de los pasajeros libros de quejas, o el que lo reemplace en futuro, que deberán ser puestos a disposición del pasajero que lo solicite. En este caso el personal del OPERADOR deberá facilitar dicho libro, absteniéndose de disuadir al pasajero de su utilización, la que deberá serle facilitada, si fuera posible ofreciéndole lugar y medios para escribir en las dependencias de la estación.

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 asentada por triplicado. Asentada la queja, el OPERADOR procederá a scanear dicho reclamo y remitirlo vía correo electrónico a la dirección reclamos@sbase.com.ar. El duplicado del reclamo será para el pasajero y el triplicado quedará en el libro de quejas. SBASE procederá a efectuar la carga en el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI).

La Autoridad de Aplicación podrá, a su solo criterio, penalizar al OPERADOR en función de los elementos aportados por el pasajero y del descargo producido por aquel, de la importancia del hecho denunciado y de su grado de reiteración, ello conforme al Anexo XVIII Régimen de Penalidades.


Funcionarios de la Autoridad de Aplicación inspeccionarán periódicamente las estaciones, para evaluar la existencia y la regularidad. De encontrarse deficiencias se labrará un acta, luego la Autoridad de Aplicación cursará una Orden de Servicio al OPERADOR para que realice las correcciones pertinentes.


2. Sistema Único de Atención al Ciudadano (SUACI).

El SUACI es el Sistema Único de Atención Ciudadana, por medio del cual el pasajero podrá contactarse con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

Los reclamos de los usuarios deben ser ingresados por el sistema SUACI para su correspondiente tratamiento, facilitando el acceso y seguimiento de los reclamos que éstos realicen con relación al SERVICIO SUBTE.

Este sistema permite además manejar en una sola base de datos de los reclamos que se generen, por los diferentes medios: página Web de la Ciudad (buenosaires.gob.ar), Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC), centro de atención telefónico de la Ciudad (Teléfono 147), las terminales de auto consulta, Autoridad de Aplicación, las que reciba el OPERADOR del servicio (v.gr. Libro de Quejas en las estaciones, notas) quién deberá enviarlas a la Autoridad de Aplicación, o cualquier otro medio que la CABA implemente en el futuro.


JUAN PABLO PICCARDO
PRESIDENTE
S.B.A.C.F.


METROVIAS S.A.
ALBERTO CERVERA
PRESIDENTE

La unificación de los reclamos de los usuarios a la CABA permite una gestión más eficaz, un control eficiente del OPERADOR y un contacto más fluido con el usuario.

Implementación del SUACI

A partir de la celebración del AOM, y con motivo de la sanción de la ley 4472 que asumiera la titularidad estatal del Servicio SUBTE a la Ciudad de Buenos Aires, se integrarán a este sistema los reclamos relacionados al funcionamiento del mencionado servicio, persiguiendo el fin antes mencionado.

Una vez recepcionados los reclamos referidos al Servicio Público SUBTE en el sistema SUACI este procederá a derivar el mismo al OPERADOR y a la Autoridad de Aplicación, y en caso, a quién estime corresponder.

El OPERADOR deberá dar tratamiento inmediato al reclamo y tendrá que contestar, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción por parte del OPERADOR, en forma completa el mismo a la Autoridad de Aplicación a través del SUACI, debiendo en su caso tomar las medidas necesarias para la correcta implementación de la solución (V.gr. podrán consistir en Plan Correctivo a seguir, ejecutar la solución e informar su conclusión).

De no ser posible la **resolución concreta** del reclamo, el OPERADOR deberá responder con un **plan de trabajo** correctivo acorde para la mejora del hecho reclamado, debiendo contar expresamente con el plazo de ejecución para dar satisfacción a la resolución del reclamo. En caso que dicho plan requiriera obras o inversiones las mismas serán a cargo de SBASE.

El OPERADOR deberá especificar el motivo por el cual las tareas no están siendo efectuadas. En el caso de ser por falta de repuestos o materiales es indispensable que se detalle el plazo de recepción de los mismos y la fecha de resolución del reclamo.

La Autoridad de Aplicación, a través de la Gerencia de Control de Operaciones o quién la reemplace en el futuro, será la encargada de verificar las respuestas brindadas por el OPERADOR y evaluar su pertinencia, aceptando o rechazando la respuesta brindada por el OPERADOR, debiendo realizarse todas las comunicaciones a través del sistema SUACI.

Se procederá a la distinción de la resolución de los reclamos, siendo las categorías: "Cerrados" o "Respondidos".

El reclamo se clasificará como "Cerrado" en caso de haber realizado la tarea concreta con la consiguiente solución del reclamo y "Respondido" de no ser posible la solución inmediata.

La Autoridad de Aplicación, a través de la Gerencia Corporativa y Comercial encargada de los asuntos institucionales, o quién la reemplace en el futuro, será la encargada de la comunicación de la resolución correspondiente al usuario que efectuó originariamente el reclamo.

El sistema SUACI y/o la autoridad de aplicación acompañaran a sus resoluciones al Usuario la respuesta brindada por el OPERADOR.

La intención de la CABA, y de la Autoridad de Aplicación, es sintetizar la cantidad de categorías de reclamos, para una mejor formulación de la solicitud y un proceso más sencillo y efectivo. Para tal propósito se esbozan las siguientes categorías:

Cartelería de orientación	Inconvenientes con cartelería
Atención al publico	Inconvenientes con personal
	Inconvenientes en boletería
	Inconvenientes con tarjeta sube
	Falta de información y orientación al pasajero
Escaleras mecánicas, ascensores y molinetes	Inconvenientes con instalaciones y mobiliario
Seguridad	Robos o ilícitos en los vagones/estaciones
	Mal desempeño de personal de seguridad
	Disturbios
	Venta ambulante
Accesos	Inconvenientes con accesos
Baños	Inconvenientes con baños
Coches	Inconvenientes con coches
Mal servicio	Problemas con el servicio (demoras/interrupciones/coches muy llenos)
Limpieza	Falta de higiene
	Falta de cestos
Felicitaciones	Felicitaciones varias
Colaterales	Reclamos varios referidos a locales
Emergencia	Falta de elementos contra incendio y/o urgencias
	Falta de orientación ante emergencias
Reclamos Varios	Reclamos referidos a la red wifi
	Prohibición de fumar en zonas comunes
	Falta libro de quejas
	Altas temperaturas

JUAN PABLO PICCARDO
PRESIDENTE
S.B.A.

Para obtener la resolución pertinente se procederá a la formulación de la respuesta al usuario.

La Autoridad de Aplicación podrá -en cualquier momento- podrá modificar las categorías de reclamos así como el sistema y los circuitos para el tratamiento y resolución de los reclamos.

METROVIA CABA
ALBERTO GENTILE
PRESIDENTE

El OPERADOR deberá enviar a su personal a los cursos de capacitación que brindará la CABA para la utilización del sistema SUACI, y/o el que lo reemplace en el futuro.

El OPERADOR deberá atender las consultas y/o reclamos relativas al Servicio Público SUBTE que no estén contempladas dentro del sistema SUACI. A tales fines el OPERADOR deberá presentar a la Autoridad de Aplicación para su aprobación, dentro del plazo de 10 de días hábiles de celebrado el presente AOM, el procedimiento de reclamos y consultas no contempladas en el SUACI.