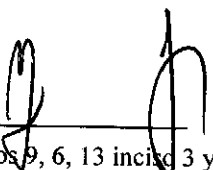


SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES S.E.

ADENDA MODIFICATORIA DEL ACUERDO DE OPERACION DEL SERVICIO PUBLICO Y MANTENIMIENTO DE LOS BIENES AFECTADOS AL MISMO DE LA RED DE SUBTERRÁNEOS Y PREMETRO POR MEDIO DEL CUAL SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES S.E. (SBASE) OTORGA A METROVIAS S.A. DICHA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA ESTABLECIDA POR LA LEY N° 4.472¹, LA LEY N° 4.790 Y EL DECRETO N° 127/16.


¹Conforme artículos 9, 6, 13 inciso 3 y 11, y cc.

La presente Adenda al ACUERDO DE OPERACIÓN y MANTENIMIENTO se celebra en el marco de la emergencia establecida en la Ley N° 4.472 (conforme los arts. 9, 6, 13 inciso 3 y 11, y cc), en la Ley N° 4.790 y en el Decreto N° 127/16 en Buenos Aires, a los 26 días del mes de febrero de 2016, entre:

(i) SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES SOCIEDAD DEL ESTADO, con domicilio legal en la calle Agüero N° 48 de la CABA, representada en este acto por el Señor Presidente del Directorio, Ing. Juan Pablo Piccardo, (en adelante denominado como SBASE), por una parte; y

(ii) METROVIAS S.A., con domicilio legal en la calle Bartolomé Mitre 3342 de la CABA, representada en este acto por el Señor Presidente del Directorio, Cr. Alberto Verra, (en adelante denominado indistintamente como METROVIAS o el OPERADOR), por otra parte;

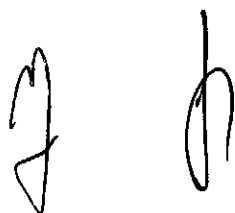
Denominadas en conjunto como las Partes;

Conviene entre ambas celebrar la presente Adenda modificatoria al Acuerdo de Operación y Mantenimiento del Servicio Público de la red de Subterráneos y Premetro (también denominado en adelante como "Adenda al AOM" o "Adenda"), por medio del cual SBASE otorga al OPERADOR dicha Operación y Mantenimiento en el marco de la emergencia establecida por la Ley N° 4.472, modificada por la Ley N° 4.790, (Conforme Arts. 9,6, 13, inc. 3, 11 y cc.) y el Decreto N° 127/16, ajustado a las siguientes condiciones, considerandos y cláusulas:

CONSIDERANDO:

Con fecha 5 de abril de 2013 se celebró dicho Acuerdo de Operación y Mantenimiento entre las Partes (en adelante el "AOM"), por un plazo inicial máximo de dos (2) años (conforme lo prescripto por el artículo 9 de la Ley N° 4.472 en concordancia con lo establecido en el Art. 6), contados a partir de la fecha de su celebración.

Con posterioridad la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó la Ley N° 4.790 por medio de la cual se modificó el artículo 6º de la Ley N° 4.472, disponiéndose la extensión del plazo de la emergencia por el término de cuatro (4) años para la prestación del SERVICIO SUBTE, y se facultó al Poder Ejecutivo a prorrogar la emergencia por el término de un (1) año.



Que en el mensaje de elevación del Proyecto de ley oportunamente remitido por el Poder Ejecutivo, -que culminó con la sanción de la Ley N° 4.790-, se indicó, que en base a los informes y estudios realizados resultaba necesario extender el plazo de emergencia, “para poder llevar a cabo las acciones de mejoras indispensables que permitan lograr los niveles deseados de calidad de servicio”.

Que mediante Resolución N° 2373/15 de fecha 01/04/2015, el Directorio de SBASE decidió prorrogar el término de duración del Acuerdo de Operación y Mantenimiento (AOM) por el plazo de un (1) año (conforme lo prescripto por el artículo 9° de la Ley N° 4.472 y el artículo 6° de la Ley N° 4.472 modificado por la Ley N° 4.790) contado desde la fecha de su terminación el 05/04/2015.

Que teniendo en cuenta que el estado excepcional de emergencia no podrá revertirse hasta finales del año 2017, el Jefe de Gobierno dispuso mediante el Decreto N° 127/16 la prórroga de la declaración en emergencia del servicio SUBTE por el término de un (1) año a computarse desde el 1° de enero de 2017, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 4.472, modificado por la Ley N° 4.790.

Que en virtud de ello, resulta conveniente adecuar el AOM tanto en sus aspectos temporales propiamente dichos, como en aquellas cuestiones operativas que se ven alcanzadas por la extensión de la emergencia dispuesta por la citada Ley N° 4.790 y el Decreto N° 127/16, deviniendo por ello necesario la suscripción de la presente Adenda Modificatoria a la AOM.

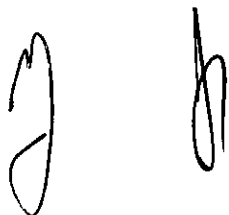
Que como consecuencia de lo expuesto en los párrafos precedentes, el Directorio de SBASE resolvió extender el plazo de vigencia del AOM contemplado en la Resolución N° 2373/2015, prorrogando el mismo hasta el día 31 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 1.

Por medio de la presente Adenda METROVIAS S.A., en este acto, desiste y renuncia irrevocablemente a todo reclamo por cualquier título y/o causa contra la CABA y/o SBASE, sus funcionarios y dependientes con motivo de lo establecido en el punto 1. (i) y (ii) del Anexo XIII del AOM, quedando en consecuencia extinguida y sin ningún efecto legal alguno la reserva allí prevista.

METROVIAS S.A., en este acto, desiste y renuncia irrevocablemente a todo reclamo con causa y/o título en la Retribución del OPERADOR establecido en el Artículo 7° del AOM contra la CABA y/o SBASE, sus funcionarios y dependientes con motivo del AOM hasta la celebración de la presente Adenda.

ARTÍCULO 2.



Se establece que la Adenda al AOM es el presente instrumento y sus Anexos en el cual se conviene entre SBASE y OPERADOR los términos y condiciones para la operación del servicio público y mantenimiento de los bienes afectados al servicio público de la red de subterráneos en los términos de la emergencia establecida por la Ley N° 4.472, modificada por la Ley N° 4.790 (conforme a los arts. 6, 9, 13 incisos 3 y 11) y el Decreto N° 127/16.

ARTÍCULO 3.

Se eliminan los párrafos segundo y tercero del Artículo 5 del AOM y se incorpora el siguiente párrafo, el que quedará redactado de esta manera:

“El término de duración del AOM se extiende hasta el 31/12/2017, de conformidad con lo prescripto por los artículos 6º y 9º de la Ley N° 4.472 (modificada por la Ley N° 4.790), la Resolución N° 2373/15 del Directorio de SBASE, y el Decreto N° 127/16”.

ARTÍCULO 4.

4.1. Se modifica el párrafo cuarto del Artículo 9 del AOM el que quedará redactado de la siguiente manera:

“En relación a la seguridad pública en la Red de Subterráneos y Premetro, la misma estará a cargo de la Policía Metropolitana. En caso de corresponder, SBASE tomará a su cargo las erogaciones que demanden los servicios de la misma”.

4.2. Se modifica el ARTÍCULO 9.2. Información al Público Usuario del AOM el que quedará redactado de la siguiente manera:

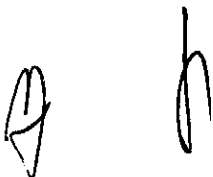
9.2. Información, servicio y atención al Público Usuario.

El OPERADOR deberá dar cumplimiento con las normas de información, servicio y atención al público usuario conforme con lo dispuesto en los Anexos IV BIS y IV TER de la presente Adenda al AOM.”

4.3. Se incorpora al ARTÍCULO 9 del AOM el punto 9.3. De las comunicaciones al Usuario y Terceros el que quedará redactado de la siguiente manera:

9.3. De las comunicaciones al Usuario y Terceros.

“Las comunicaciones y/o informaciones a brindar al usuario y a terceros con relación al SERVICIO SUBTE deberá seguir el protocolo estipulado a continuación.



Toda gacetilla y/o información para cualquier tipo de medio de prensa relativa al SERVICIO SUBTE deberá ser previamente aprobada por el área de prensa de SBASE. El área de prensa de SBASE deberá estar en el mailing de envíos del OPERADOR el cual deberá incorporar los emails que serán informados por SBASE.

Ante cualquier eventualidad, interrupción, accidente, disturbio, demora o cancelación en el SERVICIO SUBTE, el OPERADOR deberá comunicar a SBASE de manera inmediata el hecho, nunca después de los 5 minutos de tener conocimiento del mismo.

El sistema de envío de estas alertas o avisos estará vigente a lo largo de todo el funcionamiento del SERVICIO SUBTE los 365 días del año (incluyendo sábados, domingos, feriados nacionales y optativos).

La información deberá ser enviada precisando el hecho o acontecimiento detallado, la línea y la ubicación en la que ha ocurrido (túnel, estación, cochera, coches, etc.), horario y todos los detalles con lo que se contarán al momento del envío. Deberán realizarse, asimismo, las ampliaciones de información necesarias a medida que transcurren los acontecimientos respetando la misma inmediatez y celeridad.

Este envío deberá efectuarse previo a cualquier otra comunicación ya sea a medios gráficos, agencias de noticias, sitios web, radios, canales de tv, redes sociales, periodistas o medios de prensa que existan o existieran en el futuro.

El OPERADOR deberá determinar a un interlocutor como responsable de las comunicaciones a SBASE y deberá contar con una línea telefónica especial para dicho fin.

SBASE podrá determinar los casos en los que corresponda enviar algún tipo de comunicación por parte del OPERADOR a los públicos que SBASE considere necesarios.

El mensaje, los modos de comunicar y el curso de acción quedarán sujetos a la decisión final de SBASE.

El plazo de respuesta de SBASE al Operador para la aprobación de cualquier comunicado a los medios de prensa ante cualquier eventualidad, interrupción, accidente, disturbio, demora o cancelación en el SERVICIO SUBTE será de 15 minutos. Transcurrido dicho plazo sin que SBASE haya dado respuesta podrá comunicar el Operador.

SBASE podrá convocar a un comité de crisis en los casos que considere pertinentes.

Toda comunicación ajena al estado del Servicio Subte correrá por exclusiva cuenta de SBASE”.



ARTÍCULO 5.

Se incorpora al ARTÍCULO 12 del AOM, punto 12.2. Del mantenimiento del Material Rodante el siguiente párrafo final:

Las revisiones generales del material rodante se realizarán conforme al procedimiento de verificación de Hitos que estipularán las partes y los precios se establecerán en función a lo indicado en el Anexo II.a.

ARTÍCULO 6.

Se modifica el punto 14.2 del ARTÍCULO 14 del AOM, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“En todos los casos, el OPERADOR podrá interponer, dentro de los diez (10) días hábiles administrativos de aplicada la sanción o penalidad, recurso de reconsideración. La Gerencia de Control deberá elevar dicho recurso dentro de los quince (15) días hábiles al Directorio de SBASE, con el informe técnico y jurídico correspondiente.

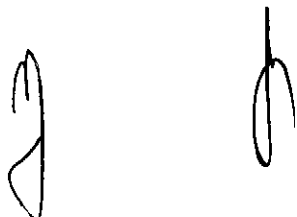
SBASE tendrá un plazo de sesenta (60) días hábiles administrativos para expedirse. Su decisión podrá ser recurrida por el OPERADOR dentro de los sesenta días (60) hábiles de conformidad a las vías legales establecidas en el Código Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA.”

ARTÍCULO 7.

7.1. Se modifica el segundo párrafo del punto 17.1. del ARTÍCULO 17 del AOM el que quedará redactado de la siguiente manera:

“En todos los casos, la indemnidad que METROVIAS garantiza por el presente, incluye los daños y perjuicios derivados de hechos u omisiones que tuvieron lugar desde el inicio de la Concesión otorgada por el Estado Nacional a METROVIAS hasta la firma de la presente Adenda al AOM (incluyendo el periodo de vigencia del AOM); tanto aquellos que se encuentren en trámite como los que en el futuro se reclamen por cualquier hecho u omisión ocurrido en fecha anterior a la firma del presente, aún cuando no sean conocidos a la fecha. La Ciudad de Buenos Aires y/o SBASE se encuentran exentas de toda responsabilidad al respecto.”

7.2. Se modifica el primer párrafo del punto 17.2. del ARTÍCULO 17 del AOM el que quedará redactado de la siguiente manera:



“Sin perjuicio de otros hechos u omisiones que pudieran resultar, en ningún caso SBASE asumirá pasivos y/o costos de origen, causa o título anterior al momento de la fecha de la firma del AOM como asimismo de la fecha de la firma de la presente Adenda al AOM, debiendo METROVIAS, mantener completamente indemne a SBASE y/o a los accionistas de SBASE y/o a los directores de SBASE y/o a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.

ARTÍCULO 8.

Se modifica el punto 18.4 del ARTÍCULO 18 del AOM “Seguro ambiental”, el que quedará redactado de la siguiente manera:

Las actividades que demanda la prestación del servicio objeto del presente AOM encuadran en el marco de la Ley N° 25.675 “Ley General del Ambiente”, la Resolución N° 177/2007 de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, la Ley N° 123 GCABA, la Resolución N° 554/MMAGC/2007 y la Resolución N° 2/GCABA/APRA/2015.

a) Generalidades.

El OPERADOR deberá contratar el seguro ambiental exigible en la normativa señalada, el que deberá ser presentado a la Autoridad de Aplicación para su aprobación.

El OPERADOR deberá contratar la póliza del seguro ambiental con entidad suficiente para garantizar el financiamiento de la recomposición del daño que la prestación pudiera producir conforme lo normado por el art. 22 de la Ley N° 25.675.

EL OPERADOR deberá acreditar haber realizado las gestiones pertinentes para la tramitación y obtención de dicho seguro a través de los distintos operadores del mercado asegurador.

La compañía aseguradora con la que contrate el OPERADOR las coberturas establecidas en este artículo deberá estar autorizada a funcionar y a comercializar seguros ambientales por la autoridad competente en materia de seguros, la Superintendencia de Seguros de la Nación y por la Autoridad competente en materia ambiental, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, lo que deberá ser debidamente acreditado por el OPERADOR.

Una vez por año, o cada vez que modifique o cambie de compañía aseguradora, siempre con previa autorización de SBASE, o cada vez que el SBASE lo solicite, se presentará copia autenticada de la póliza.

b) Vigencia.



El Seguro Ambiental deberá encontrarse vigente durante toda la vigencia del presente AOM. Se encontrarán cubiertos todos los siniestros cuya causa haya acontecido y se haya denunciado durante la vigencia de la póliza.

El OPERADOR deberá acreditar la constitución del mismo y su vigencia durante todo el período del presente AOM, mediante la presentación de la póliza.

Ante la falta de presentación mensual de los comprobantes que acrediten en forma fehaciente el pago de la prima del seguro contratado no se dará conformidad a los servicios prestados.

c) Particularidades de la póliza.

En la póliza deberá indicarse que el OPERADOR reviste el carácter de "Tomador" y que el "Asegurado" es SBASE.

d) Responsabilidad del OPERADOR.

En orden a determinar la suficiencia de la garantía prevista en la citada norma para la recomposición del daño se contemplan situaciones generales de riegos, casos tipo y costos de remediación locales, sin considerar situaciones particulares que podrán originar aumento de los mismos, motivo por el cual, en el caso de superar niveles mínimos obligados en la póliza serán responsabilidad única del titular.

El OPERADOR será el único responsable de los perjuicios que ocasionare al medio ambiente y/o a terceros por la inobservancia o deficiencia del seguro ambiental exigido en este artículo, y por las acciones u omisiones que pongan en riesgo la vigencia de la cobertura, quedando SBASE exento de toda responsabilidad respecto de cualquier siniestro que se produjere en este caso.

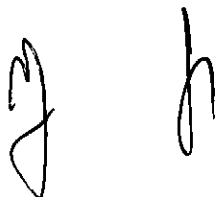
ARTÍCULO 9.

Se modifica el cuarto párrafo del ARTÍCULO 19 del AOM, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"En tales casos, en los instrumentos respectivos siempre deberá quedar consignado que los garantes deberán proceder al pago según lo establecido en el presente Acuerdo".

ARTÍCULO 10.

Se conviene expresamente entre las Partes que las siguientes marcas ["INFOSUBTE" Registro N°2.671.203 (Acta N°3.302.138), Registro N°2.671.202 (Acta N°3.302.139), Registro N°2.671.201 (Acta N°3.302.140) en las clases 35, 38 y 39 internacional; "SUBTE" (y diseño) Registro N°2.164.712 (Acta N°2.661.180), Registro N°2.164.714 (Acta N°2.661.181),



Registro N°2.164.716 (Acta N°2.661.182), Registro N°2.164.718 (Acta N°2.661.183), Registro N°2.164.720 (Acta N°2.661.184), Registro N°2.164.724 (Acta N°2.661.185), Registro N°2.164.726 (Acta N°2.661.186), Registro N°2.164.729 (Acta N°2.661.187), Registro N° 2.164.728 (Acta N°2.661.188), Registro N°2.164.988 (Acta N°2.661.189), Registro N°2.164.989 (Acta N°2.661.190) en las clases 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y 45 internacional; **"SUBTE VIVE"** Registro N°2.164.686 (Acta N°2.661.167), Registro N°2.164.689 (Acta N°2.661.168), Registro N° 2.164.692 (Acta N°2.661.169), Registro N°2.164.694 (Acta N°2.661.170), Registro N°2.164.696 (Acta N° 2.661.171), Registro N°2.164.698 (Acta N°2.661.172), Registro N°2.164.700 (Acta N°2.661.173), Registro N° 2.164.701 (Acta N° 2.661.174), Registro N° 2.164.708 (Acta N° 2.661.175), Registro N° 2.164.702 (Acta N°2.661.176), Registro N° 2.164.703 (Acta N°2.661.177), Registro N° 2.164.706 (Acta N°2.661.178) en las clases 16, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y 45 internacional; **"SUBTE."** Registro N°2.173.629 (Acta N°2.711.476), Registro N°2.360.283 (Acta N°2.891.992) en las clases 9 y 35 internacional; **"SUBTECARD"** Registro N°2.534.414 (Acta N°3.116.003), Registro N°2.534.417 (Acta N°3.116.002), Registro N°2.534.416 (Acta N°3.116.001), Registro N°2.534.415 (Acta N°3.116.000), Registro N° 2.534.413 (Acta N°3.115.999), Registro N°2.534.412 (Acta N°3.115.998), Registro N° 2.534.418 (Acta N°3.122.222), Registro N°2.534.419 (Acta N°3.122.224), Registro N°2.534.411 (Acta N°3.115.996) en las clases 12, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42 internacional; **"SUBTEONLINE"** Registro N°2.522.680 (Acta N°3.170.021), Registro N°2.522.681 (Acta N°3.170.022), Registro N°2.522.683 (Acta N°3.170.023), Registro N°2.526.350 (Acta N°3.170.024), Registro N°2.526.986 (Acta N°3.170.025), Registro N°2.526.987 (Acta N°3.170.026), Registro N°2.526.988 (Acta N°3.170.027), Registro N°2.526.989 (Acta N°3.170.028), Registro N°2.526.990 (Acta N°3.170.029) en las clases 12, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42 internacional; **"SUBTEPASS"** Registro N° 2.580.607 (Acta N°3.224.386), Registro N° 2.493.519 (Acta N°3.114.268), Registro N°2.552.163 (Acta N°3.194.305), Registro N°2.552.164 (Acta N°3.194.307), Registro N° 2.552.165 (Acta N°3.194.308), Registro N°2.552.166 (Acta N°3.194.310), Registro N°2.552.167 (Acta N°3.194.314), Registro N° 2.552.168 (Acta N°3.194.315), Registro N° 2.553.018 (Acta N°3.194.317), Registro N°2.553.019 (Acta N°3.194.318) en las clases 9, 12, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42 internacional; y **"SUBTEXPRESS"** Registro N°2.446.889 (Acta N°3.015.277), Registro N° 2.448.732 (Acta N°3.015.267), Registro N°2.448.735 (Acta N° 3.015.268), Registro N°2.448.736 (Acta N°3.015.269), Registro N°2.446.556 (Acta N°3.015.270), Registro N°2.446.887 (Acta N°3.015.271), Registro N°2.446.888 (Acta N°3.015.272), Registro N° 2.448.739 (Acta N°3.015.273), Registro N°2.448.741 (Acta N°3.015.274), Registro N°2.448.743 (Acta N°3.015.275), Registro N°2.448.746 (Acta N°3.015.276) en las clases 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, y 45 internacional), en adelante denominadas como "las Marcas"] tendrán el siguiente tratamiento:

1. METROVIAS reconoce y acepta que las Marcas deberán tener uso exclusivo para el SERVICIO SUBTE.
2. METROVIAS reconoce y acepta que SBASE tendrá los derechos de propiedad y el uso de las Marcas en forma exclusiva.



3. En consecuencia METROVIAS S.A. deberá realizar todos los hechos y actos necesarios para efectivizar la transferencia exclusiva en favor de SBASE de los derechos de propiedad de las Marcas, como asimismo de su uso.

ARTÍCULO 11. JURISDICCIÓN. DOMICILIOS.

El AOM y la presente Adenda al AOM, se encuentran sometidas a la jurisdicción del GCABA y sujetos a la competencia de los Tribunales del Fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con exclusión de todo otro fuero o jurisdicción.

Las partes constituyen domicilio a todos los efectos legales en los señalados en los párrafos segundo y tercero del encabezamiento de la presente Adenda, donde se tendrán por válidas todas las notificaciones allí cursadas. Los mismos subsistirán hasta la constitución de uno nuevo que en tal caso deberá ser notificado a la otra parte por medio fehaciente para tener efecto legal.

ARTÍCULO 12.

12.1. Por medio del presente queda sin efecto legal alguno todo acuerdo celebrado entre las Partes, en particular que contradiga o de cualquier modo sea incompatible con lo dispuesto en la presente Adenda al AOM.

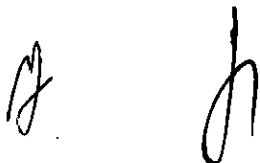
12.2. Los demás artículos y Anexos del AOM que no sean modificados por la presente Adenda mantendrán plena vigencia.

12.3. La presente Adenda entrará en vigencia a partir del primero de enero de 2016 (01/01/2016).

ARTÍCULO 13.

Se acuerda expresamente entre las Partes la modificación y/o incorporación de los siguientes Anexos del AOM los que serán reemplazados por los siguientes Anexos que se incorporan en la presente Adenda al AOM:

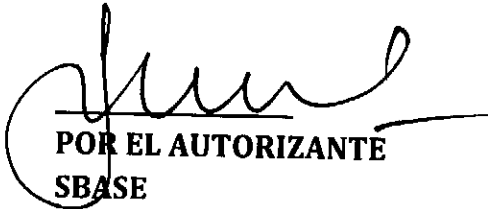
Anexo II.a
Anexo II.b
Anexo IV
Anexo IV bis
Anexo IV ter
Anexo XI
Anexo XIV



Anexo XV
Anexo XVIII

En prueba de conformidad, se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicados "ut-supra".

FIRMAS:



Handwritten signature in black ink, consisting of a large initial 'S' followed by a cursive name.

**POR EL AUTORIZANTE
SBASE**



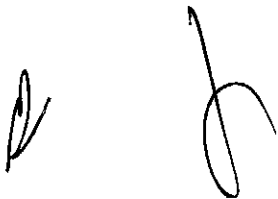
Handwritten signature in black ink, consisting of a large initial 'M' followed by a cursive name.

**POR EL OPERADOR
METROVIAS S.A.**

SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES S.E.

ANEXO II.a

ECUACION BASE PRESUPUESTADA

Handwritten signature or initials in the bottom left corner of the page.

ECUACION BASE PRESUPUESTADA (EBP) (*)**Ingresos**

Sistema Tarjetas Vigentes	445,0
Sistema Subte Pass	91,2
Comisiones por carga de tarjetas de viaje u otros dispositivos	21,9
Egresos por Tarjetas Vigentes	-31,2
Subsidio CABA	694,6

Total de Ingresos**1.221,6****Egresos**

Mano de Obra	871,2
UTA	637,4
APSESEBA	115,9
Personal Fuera de Convenio	103,8
Gs de Capacitación	7,2
Ropa de Trabajo, Elementos de Seguridad Industrial y otros gastos de personal	6,8
Mantenimiento Material Rodante	89,3
Materiales y Repuestos	19,7
Revisiones Generales Mv	47,6
Contrataciones a 3ros	21,9
Mantenimiento de Infraestructura	54,6
Mantenimiento Estaciones	8,3
Mantenimiento Escaleras mecánicas, ascensores y plataf. discapacitados	2,7
Mantenimiento Infraestructura/obras civiles	13,7
Mantenimiento Eléctrico	3,3
Mantenimiento Señalamiento	2,2
Mantenimiento Comunicaciones	0,6
Mantenimiento Talleres	5,1
Materiales y equipos	18,7
Energía	30,8
Tracción	19,5
Servicios Auxiliares	11,2
Seguros	23,8
Otros gastos de operación	42,4
Comunicación al pasajero	3,5
Sistemas	10,7
Aysa	0,7
Seguridad Industrial	7,1
Alquileres	4,3
Mantenimiento de Activos	2,4
Juicios y siniestros	8,6
Alta de Bienes de Uso	5,0
Gastos Facturación	24,4
Recaudaciones	21,1
Subtepass	3,3
Gastos Honorarios Profesionales	7,1
Gastos de Administración	54,0
Impuestos	24,1
Impuesto a los Ingresos Brutos	9,0
Impuestos a los Débitos y Créditos Bancarios	15,0

Total de Egresos**1.221,6**

(*) Cifras en millones de pesos al 31/12/2012 para Gs de Personal. Cifras en millones de pesos al 31/12/2012 para el resto de los rubros.

Nota 1: El impuesto de Sellos, en caso de corresponder, no se encuentra contemplado en la EBP.


Nota 2: El seguro ambiental no se encuentra contemplado en la EBP.

Nota 3: Los valores indicados en la EBP se encuentran expresados sin el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y no será reconocido por SBASE al OPERADOR en caso de existir saldo a favor en dicho impuesto.

Nota 4: Una variación en las condiciones de la EBP, tales como modificación, creación o extinción de impuestos relacionados directamente con el SERVICIO SUBTE, incorporación de personal autorizadas por SBASE, modificación de comisiones en tarjetas de viajes, quita de subsidio nacional a la energía eléctrica, u otras, producirán una modificación del subsidio mensual. Adicionalmente, en el caso de registrarse una variación en las condiciones del EBP que tenga carácter transitorio y/o puntual, solo producirá efecto modificadorio en el monto de subsidio mensual durante ese período de tiempo.

Nota 5: Se dispone expresamente que el fomento o subsidio otorgado por la CABA a la actividad SERVICIO SUBTE establecida por la ley 4472, cuya pieza clave es el usuario, no implica pago alguno de contraprestación de bienes, obras y/o servicios.

Nota 6: Los valores indicados en la EBP corresponden a montos anuales y tal lo dispuesto en el Artículo 7 de la AOM el subsidio será abonado en forma mensual para el cual se tomarán en cuenta para los ingresos la estacionalidad y la elasticidad ante un cambio de tarifa.



SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES S.E.

ANEXO II.b

ECUACION BASE REDETERMINADA



ECUACION BASE PRESUPUESTADA (EBP)	INDICADORES APLICABLES
Mano de Obra	
UTA	Convenio Colectivo UTA
APSESBA	Convenio Colectivo APSESBA
Personal Fuera de Convenio	Tope Convenio Colectivo Promedio UTA/APSESBA
Gs de Capacitación	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Ropa de Trabajo y otros gastos de personal	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento Material Rodante	
Materiales y Repuestos	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Revisiones Generales Mv	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Contrataciones a 3ros	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento de Infraestructura	
Mantenimiento Estaciones	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento Escaleras mecánicas, ascensores y plataf. Cap diferentes	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento Infraestructura/obras civiles	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento Eléctrico	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento Señalamiento	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento Comunicaciones	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento Talleres	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Materiales y equipos	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Energía	Valor Factura
Seguros	Valor Factura
Otros gastos de operación	
Comunicación al pasajero	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Sistemas	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Aysa	Valor Factura
Seguridad Industrial	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Alquileres	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Mantenimiento de Activos	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Juicios y siniestros	Tasa Activa Banco Nación
Altas de Bienes de Uso	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Gastos Facturación	
Egresos por Subtepass	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Recaudaciones	Convenio Colectivo UTA
Gastos Honorarios Profesionales	Convenio Colectivo UTA
Gastos de Administración	CAC Materiales 54% y 46% Convenio Colectivo UTA
Impuestos	Valor Alícuota

Nota 1: La fuente del Índice CAC Materiales es el publicado por la Cámara Argentina de la Construcción.

Nota 2: La Ecuación Base Redeterminada es la ecuación base presupuestada (EPB) ajustada por los índices determinados en el presente anexo.

Nota 3: La Ecuación Base Redeterminada correspondiente a Enero de 2016, es la ecuación base presupuestada (EBP) determinada en el Anexo II.a (modificada por las variaciones en las condiciones de la EBP según lo dispuesto en la Nota 4 y 6 de dicho anexo) ajustada por los índices determinados en el presente anexo.

SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES S.E.

ANEXO IV

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS (QUEJAS DEL USUARIO)



Reglas Generales

El OPERADOR está obligado a atender los reclamos del público, suministrando a SBASE toda la información necesaria respecto a la utilización del SERVICIO SUBTE.

En todas las boleterías habilitadas existirán a disposición de los pasajeros libros de quejas y reclamos, o el que lo reemplace en el futuro, que deberán ser puestos a disposición del pasajero que lo solicite. El personal deberá abstenerse de disuadir al pasajero del uso del libro de quejas y reclamos y deberá ofrecerle al interesado un espacio y un elemento para escribir su reclamo.

La impresión de los libros de quejas y reclamos estará a cargo del OPERADOR, siendo SBASE quien entregará el diseño del modelo original para los mismos.

Cada libro de quejas y reclamos deberá foliarse y confeccionarse con papel térmico con el objeto de que cada una de las quejas quede asentada por triplicado. 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). Los triplicados de todos los folios deberán ser entregados en orden correlativo a SBASE, inmediatamente de la firma del acta de cierre del libro.

Los libros contarán con un nomenclador en la tapa, que permitirá identificar todas las boleterías de la red y seguir la correlatividad de los libros de cada una de ellas. Dicho nomenclador incluirá la identificación de la Línea, Estación (las mismas fueron numeradas de Norte a Sur y de Oeste a Este), boletería y número de folios. Si tomamos a modo de ejemplo la Línea A, Estación Plaza de Mayo, boleterías de andén Este y Oeste, con sus respectivos números de folios los nomencladores serán A01E-00001-50 y A01O-00001-50.

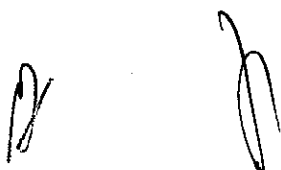
Asentada la queja, el OPERADOR procederá a escanear dicho reclamo y remitirlo vía correo electrónico a la dirección reclamos@sbase.com.ar. El envío de cada folio deberá ser en un plazo que no supere los siete días corridos.

Funcionarios de la Autoridad de Aplicación inspeccionarán las estaciones, para evaluar la existencia y el estado de los libros de quejas.

Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI)

Los reclamos de los usuarios deben ser ingresados al 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 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, las recibidas directamente por la 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.

La unificación de los reclamos de los usuarios permite una gestión más eficaz, un control eficiente 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, la autoridad de aplicación (SBASE) procederá a derivar los mismos al OPERADOR.

El OPERADOR deberá dar tratamiento inmediato al reclamo y tendrá que contestar, en un plazo de 7 (siete) días hábiles, contados a partir de la recepción por parte de éste, en forma completa a la Autoridad de Aplicación, debiendo 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).

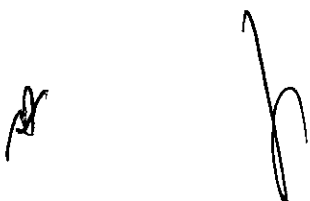
De no ser posible la resolución concreta del reclamo, el OPERADOR deberá responder con un plan de trabajo correctivo acorde para la mejora del hecho reclamado. El OPERADOR deberá especificar el motivo por el cual las tareas no están siendo efectuadas.

La Autoridad de Aplicación, será la encargada de verificar las respuestas brindadas por el OPERADOR y evaluar su pertinencia, aceptando o rechazando la respuesta brindada por el OPERADOR.

Se procederá a la distinción de la resolución de los reclamos, siendo las categorías: "Cumplido", "Planificado" o "Denegado".

El reclamo deberá cambiarse al estado "Cumplido" cuando el inconveniente haya sido resuelto, a "Planificado" cuando el mismo estuviera en vías de ser resuelto -en dichos casos deberá especificarse motivo y plazo de resolución-, y "Denegado" cuando por algún motivo no correspondiera ser atendido -por ejemplo, reclamos erróneos o dirigidos a otras dependencias-.

La autoridad de aplicación acompañará a sus respuestas al Usuario la información brindada por el OPERADOR y será responsable de visar las respuestas que éste envíe, de acuerdo al protocolo acordado entre las partes. En caso de obtener una respuesta poco satisfactoria, la misma será reenviada al Operador para su reformulación.

Two handwritten signatures in black ink are located at the bottom left of the page. The first signature is a small, stylized mark, and the second is a larger, more complex cursive signature.

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:

Rubro	Prestación
Infraestructura	Funcionamiento / Mantenimiento de escaleras mecánicas
	Funcionamiento / Mantenimiento de ascensores
	Funcionamiento / Mantenimiento de molinetes
	Funcionamiento / Mantenimiento de coches
	Infraestructura de estaciones
	Filtraciones
	Terminales de autoconsulta
	Altas / Bajas temperaturas
	Accesos cerrados
Seguridad e higiene	Desempeño de efectivos de seguridad
	Robos o ilícitos
	Venta ambulante
	Disturbios
	Elementos para urgencias y/o emergencias
	Limpieza Estaciones () Coches ()
Servicio	Demoras del servicio
	Interrupciones del servicio
Atención al público	Inconvenientes con el personal Boletero () Conductor () Auxiliar de estación () Guarda () Limpieza () Otros ()
	Inconvenientes con el servicio en Centro de Atención al Pasajero / Centros Subtepass
Medios de pago	Medios de pago SUBE () Subtepass () Monedero () En todo estás VOS ()
	Pases y abonos Jubilados y pensionados () Discapacitados () Social () Escolar Primario () Estudiantil () Maestro ()
	Abonos de descuento por volumen (20, 30, 40 y 50 viajes)
	Disponibilidad de cambio en boleterías
Información al usuario	Mapas y carteles de orientación en estaciones y/o accesos
	Sistema de audio en coches y estaciones
Reclamos varios	WiFi
	Publicidad / Locales comerciales
Felicitaciones	Felicitaciones - Instalaciones, servicios y personal

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



ANEXO IV Bis
“DE LA INFORMACION, ATENCION y
SERVICIO AL PUBLICO USUARIO”

(Handwritten mark)

(Handwritten mark)

0

1 INTRODUCCIÓN

La Operación y Mantenimiento del Servicio Público Subte será prestado conforme los términos de la Addenda al AOM teniendo especialmente en cuenta su principal destinatario: el usuario, a través de la prestación de un servicio eficiente y confiable en condiciones de seguridad e información.

2 INFORMACIÓN AL PÚBLICO USUARIO

Los usuarios del SERVICIO SUBTE y SBASE deberán ser informados por parte del OPERADOR en forma constante, oportuna y eficiente sobre el estado del servicio y cualquier anomalía que presente el mismo, así como de las medidas adoptadas y de la resolución de las eventualidades por parte del OPERADOR.

Personal de SBASE inspeccionará periódicamente las estaciones y coches para evaluar la información ofrecida al público usuario.

La información institucional del SERVICIO SUBTE será exclusivamente efectuada por SBASE, quedando bajo responsabilidad del OPERADOR la información al usuario sobre el estado del SERVICIO SUBTE, cuyos contenidos y forma deberán ser aprobados por SBASE.

2.1 Información del estado general del servicio

El OPERADOR deberá mantener informado al público usuario sobre los distintos estados del SERVICIO SUBTE, sea éste normal o con prestación alterada por eventualidades y/o por ejecución de obras de mejoras. Para ello el OPERADOR deberá utilizar coordinadamente todos los canales de comunicación disponibles y otros que puedan implementarse en el futuro, sujetos a la aprobación de SBASE.

La plataforma de información al usuario del SERVICIO SUBTE cuenta actualmente con los siguientes canales:

- Cartelería de LED en accesos a estaciones
- Dispositivos gráficos móviles y estáticos en estaciones
- Audio en estaciones y coches
- Sistemas audiovisuales en estaciones y coches
- Página web
- Aplicación móvil del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
- Comunicación del personal de contacto en estaciones, coches y centros de atención.

Toda comunicación y/o información a brindar al usuario con relación al SERVICIO SUBTE deberá ser previamente aprobada por SBASE.

2.1.1 Información y estado de los accesos

En todos los Accesos del SERVICIO SUBTE y en los ascensores que dan a la vía pública EL OPERADOR colocará una pieza gráfica informativa que detalle los horarios de funcionamiento del SERVICIO SUBTE.

En todas las bocas, con excepción de aquellas que cuenten con escaleras mecánicas de ascenso a la superficie, el OPERADOR deberá colocar y mantener en correcto estado operativo y de limpieza un cartel con tecnología *Light Emitting Diode (LED)* que publicará información instantánea del estado del servicio de toda la red de Subterráneos y Premetro.

La información que se brinda a través de los carteles LED en los accesos de las estaciones deberá ser actualizada periódicamente con las áreas pertinentes, a fin de comunicar al usuario el estado del servicio antes de que el mismo ingrese a las estaciones. En los mismos deberá comunicarse el estado de cada línea y, en caso de eventualidades, una breve descripción de los inconvenientes que generan las mismas.

El inventario de mensajes de los carteles LED deberá ser aprobado por SBASE.

Todos los elementos que componen la señalética de las bocas de acceso y los ascensores que dan a la vía pública deberán permanecer correctamente iluminados durante los horarios nocturnos de prestación del SERVICIO SUBTE.

2.1.2 Información gráfica en zona de boleterías

En los espacios lindantes a todas las boleterías de las estaciones el OPERADOR exhibirá una pieza gráfica informativa que contenga:

- El mapa de la red de subterráneos.
- La duración de los viajes por línea.
- Los horarios del primer y último servicio por línea.
- Los intervalos promedio del servicio por línea
- Información sobre el sistema tarifario.
- Información sobre medios para efectuar reclamos y sugerencias.
- Información sobre ubicaciones de los centros de atención al pasajero.
- Información sobre estaciones con sanitarios y medios de accesibilidad.
- Estaciones de conexión con Ferrocarriles y Metrobus.
- Las normativas básicas a cumplir por el público usuario, de acuerdo con el Reglamento Operativo, Título V o la norma que lo reemplace en el futuro, junto a enunciados de buenos usos y costumbres. Se detallan a continuación:

- Prohibido fumar.
- Prohibido ingresar con objetos y/o equipajes que puedan causar molestias a los demás.
- Prohibido ingresar con materiales inflamables, explosivos y/o con mal olor.
- Prohibido viajar con bicicletas.

- Prohibido ingresar con mascotas, a excepción de los perros de asistencia debidamente identificados.
- Siempre circulará por la derecha en andenes, pasillos y escaleras.
- Si viajás con niños, tomalos de la mano.
- En días de lluvia circulará con mayor precaución por escaleras y andenes.
- Usá cuidadosamente las escaleras fijas y mecánicas.
- Arrojá los residuos en los cestos adecuados.
- Prohibido correr en zona de andenes y escaleras.
- Prohibido circular por las vías.
- Esperá siempre detrás de la línea amarilla.
- Tené cuidado con el espacio que queda entre el coche y el andén.
- Antes de subir al subte, dejá bajar a los demás.
- No subas ni bajes del subte cuando escuches la señal sonora que indica el cierre de puertas.
- Prohibido impedir el cierre de puertas.
- No te apoyes en las puertas.
- Cedé el asiento a personas con movilidad reducida.
- Prohibido asomarse y sacar los brazos por las ventanillas.
- Prohibido usar indebidamente los dispositivos de seguridad.
- Ante una interrupción del servicio, permanecé en el subte y esperá las instrucciones del personal.
- Prohibido colocar anuncios, carteles y/o pegatinas.
- Prohibido comer y beber en el coche.
- Para viajar más cómodo, llevá la mochila por delante.
- Cuidá el subte y las estaciones, no los grafites.
- Cuidá tus pertenencias.
- Usá auriculares para escuchar música.

2.1.3 Información gráfica en dispositivos fuera de servicio

Por cada dispositivo de uso del público usuario que presente fallas técnicas que impidan su correcto funcionamiento, el OPERADOR deberá colocar y mantener en correcto estado de limpieza un cartel que indique que el dispositivo en cuestión se encuentra momentáneamente fuera de servicio o en reparación. Estos carteles deberán usarse exclusivamente para tal efecto y deberán ser debidamente guardados, fuera de la vista del público usuario, cuando no cumplan su función primordial.

2.1.4 Información del servicio en televisores de estaciones

Los mensajes a comunicar sobre el estado del servicio, las eventualidades, e información adicional a través de los televisores dispuestos en las estaciones, deberán ser enviados por el OPERADOR a SBASE para ser aprobados, previamente a ser dirigidos al permisionario encargado de la explotación del circuito cerrado de televisión para su difusión.

2.1.5 Información del servicio en el sitio web

La información que el OPERADOR brinda al público usuario a través de su sitio web en relación al estado del servicio deberá ser actualizada periódicamente, a fin de comunicar al usuario el estado del SERVICIO SUBTE en tiempo real.

2.1.6 Información de obras de mejoras

La comunicación de obras de mejoras a ejecutarse por el OPERADOR deberá ser planificada, propuesta y consensuada entre las partes con una antelación de 21 (veintiún) días corridos. La implementación de la comunicación de obras a cargo del OPERADOR se hará al momento del inicio de las mismas.

2.1.7 Información del servicio de Próximo Tren

En caso de finalizar los períodos de garantía de mantenimiento del sistema indicador del tiempo de arribo del próximo tren, por parte de un tercero, instalado en diferentes líneas del SERVICIO SUBTE, durante la vigencia de la presente Addenda al AOM. SBASE evaluará la transferencia de la responsabilidad del mantenimiento al OPERADOR.

El funcionamiento óptimo del sistema del servicio de Próximo Tren implica la transmisión de información correcta sobre el próximo tren a arribar durante el horario de prestación del SERVICIO SUBTE.

Los contenidos y procedimientos para la información del estado general del servicio son detallados por SBASE en el Anexo IV Bis y por el OPERADOR en el Anexo IV Ter, apartado "Instructivo de comunicación e información del servicio" y adjuntos a la presente Addenda al AOM.

2.2 Información de eventualidades

Para informar sobre cualquier eventualidad en la operatividad del SERVICIO SUBTE el OPERADOR deberá utilizar coordinadamente todos los canales de comunicación disponibles y otros que puedan implementarse en el futuro, con el fin de aportar al usuario información oportuna para poder decidir rápidamente entre esperar a que se normalice el servicio o buscar una alternativa de transporte.

La estructura, frecuencia de transmisión y el inventario de mensajes de comunicación de eventualidades deberá ser propuesto por el OPERADOR y aprobado por SBASE.

Las eventualidades serán comunicadas al público usuario a través de los siguientes canales:

- Cartelería de LED en accesos a estaciones
- Dispositivos gráficos móviles y estáticos en estaciones
- Audio en estaciones
- Sistemas audiovisuales en estaciones
- Página web
- Aplicación móvil del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
- Comunicación directa del personal de contacto en estaciones
- Comunicación directa o por sistemas de audio cabina- salón, del personal de contacto en coches

Los contenidos y procedimientos para la información de eventualidades son detallados por SBASE en el Anexo IV Bis y por el OPERADOR en el Anexo IV Ter, apartado "Instructivo de comunicación al usuario ante Contingencias", adjuntos a la presente Addenda al AOM.

3 INFORMACION AL PUBLICO USUARIO EN COCHES

El personal del OPERADOR deberá velar por 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 o para informar al departamento técnico pertinente, en caso de que la corrección de las fallas registradas esté fuera del propio alcance.

3.1 Mensajes de audio interior de coches

El OPERADOR deberá grabar y difundir mensajes de audio durante el trayecto que contemplen las informaciones listadas a continuación:

- Aviso de próxima estación
- Aviso en la estación
- Aviso de combinaciones entre líneas
- Aviso de conexión y cercanía con otros medios de transporte
- Descenso por el lado derecho
- Final de recorrido
- Convivencia: se emitirán en determinados momentos del recorrido a criterio del OPERADOR.
- Seguridad operativa: se emitirán en determinados momentos del recorrido a criterio del OPERADOR.
- Apertura de puertas semiautomáticas
- Emergencias y eventualidades

3.2 Mensajes audiovisuales en interior coches

El OPERADOR deberá programar y difundir mensajes de información visual durante el trayecto que contemplen las informaciones listadas a continuación:

- Aviso de próxima estación
- Aviso en la estación
- Aviso de combinaciones entre líneas
- Aviso de conexión y cercanía con otros medios de transporte
- Dirección del descenso

Los contenidos y procedimientos para la información al usuario en coches antes mencionados son detallados por SBASE en el Anexo IV Bis y por el OPERADOR en el Anexo IV Ter, apartado "Instructivo de comunicación e información del servicio", adjuntos a la presente Addenda al AOM.

4 ASPECTO, INFORMACIÓN E IMAGEN DE LAS BOLETERÍAS Y SU ENTORNO

Las boleterías del SERVICIO SUBTE deberán estar ordenadas, limpias y prolijas para un correcto desempeño de las tareas del personal de contacto del OPERADOR 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 el sistema de carga, suspensiones momentáneas del sistema de carga por cambio de turno, fallas en los molinetes de acceso y eventualidades del SERVICIO SUBTE, el personal de contacto del OPERADOR deberá hacer uso exclusivo de la cartelería entregada por SBASE y/o de otra que responda a necesidades puntuales y que será planteada por el OPERADOR y provista por SBASE o por un tercero.

El aspecto, información e imagen de las boleterías son detallados por SBASE en el Anexo IV Bis y por el OPERADOR en el Anexo IV Ter, apartados "Instructivo de comunicación e información del servicio" y "Manual de atención al usuario", adjuntos a la presente Addenda al AOM.

5 MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE SOPORTES DE INFORMACION

5.1 Limpieza y mantenimiento de soportes de información en estaciones

El OPERADOR deberá prestar especial atención a la limpieza de la señalética en general y respetará todos los procedimientos de limpieza que se especifiquen en la presente Addenda al AOM.

En los casos donde la señalética es de acrílico transiluminado, el OPERADOR deberá mantener prendidos durante el horario de SERVICIO SUBTE la totalidad de los tubos de luz que la iluminan por detrás y reemplazar los que se agotan por nuevos cuando sea necesario.

Toda la señalética deberá ser cuidadosamente mantenida en condiciones de higiene.

El OPERADOR procurará que no haya ningún tipo de publicidad y/o propaganda no autorizada sobre las superficies de la señalética del SERVICIO SUBTE.

El OPERADOR procurará que no hayagrafitis vandálicos sobre la señalética de los andenes, vestíbulos, boleterías y formaciones.

En caso de producirse un acto de vandalismo que implique aplicaciones de graffiti, publicidades y/o propagandas informales el OPERADOR deberá quitarlas en un plazo menor a 24 (veinticuatro) horas desde el momento de su aplicación.

Las publicidades y/o propagandas informales fijadas con pegamento sobre los diferentes dispositivos de comunicación al usuario deberán ser removidas con productos y herramientas que no perjudiquen la integridad de los mismos.

5.2 Mantenimiento y limpieza de soportes de información en coches

El OPERADOR respetará todos los procedimientos de limpieza que se especifiquen en la presente Addenda al AOM.

5.2.1 Mantenimiento de calcos de seguridad operativa

Todos los calcos de seguridad operativapresentes en el interior y en el exterior de los coches deberán ser mantenidos por el OPERADOR en la medida del deterioro o ausencia de los mismos producto del vandalismo o de otras causas.

SBASE proveerá al OPERADOR el manual de calcos de seguridad operativa, y sus correspondientes actualizaciones, con las especificaciones técnicas necesarias para el correcto emplazamiento y aplicación de los calcos en coches diferenciados por flota.

5.2.2 Limpieza de señalética en coches

Toda la señalética de coches, tanto exterior como interior, será cuidadosamente limpiada procurando no deteriorar la superficie de la misma. Se deberán realizar las jornadas de limpieza regularmente, utilizando los elementos adecuados. Quedan terminantemente prohibidos productos, accesorios y/o herramientas que puedan deteriorar la señalética interior y exterior.

En caso de producirse un acto de vandalismo que implique aplicaciones de graffiti, el OPERADOR deberá quitarlas de acuerdo a lo estipulado en el Anexo XII "Limpieza de Material Rodante".

5.2.3 Limpieza de publicidad en coches

Todos los dispositivos de soporte de publicidad serán cuidadosamente limpiados procurando no deteriorar las superficies plásticas o metálicas de los mismos. Queda terminantemente prohibido el uso de productos, accesorios y/o herramientas que puedan deteriorar la publicidad de los coches.

5.2.4 Tratamiento de la publicidad informal

Toda la publicidad informal que se encuentre pegada en los coches deberá ser removida en un plazo menor a 24 (veinticuatro) horas desde su aplicación, procurando no afectar la superficie de la señalética y de la publicidad formal. Quedan terminantemente prohibidos todos los accesorios y/o herramientas que puedan deteriorar la señalética interior o exterior y publicidad.

En caso de producirse un acto de vandalismo que implique aplicaciones de publicidades y/o propagandas informales el OPERADOR deberá quitarlas de acuerdo a lo estipulado en el Anexo XII "Limpieza de Material Rodante".

6 MANTENIMIENTO DE LAS TERMINALES DE AUTOSERVICIO (TAS)

El OPERADOR del SERVICIO SUBTE deberá mantener las 283 (doscientas ochenta y tres) terminales de autoservicio (TAS) para recarga automática de tarjetas de soporte magnético a instalarse y ponerse en servicio en las estaciones, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento integral de las mismas.

El mantenimiento de las TAS consiste en:

- **Mantenimiento técnico:** el OPERADOR deberá realizar el mantenimiento técnico periódico, correctivo de las TAS.
- **Recaudación:** el OPERADOR deberá realizar el circuito de recaudación diariamente o bien cuando la terminal se encuentre con el porta billetes completo.
- **Reposición del papel de la impresora:** el OPERADOR deberá reponer el papel de la impresora de las TAS para que en todo momento las mismas puedan entregar comprobante de carga.
- **Conectividad eléctrica y datos:** el OPERADOR deberá asegurar la conectividad eléctrica y de datos de las TAS.

7 MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SERVICIO DE CARGA EN BOLETERIAS

El OPERADOR deberá asegurar que todos los sistemas de recarga de tarjetas de soporte magnético instalados en las boleterías de la red den servicio correctamente durante las horas de prestación del SERVICIO SUBTE con excepción de los períodos de cambio de turno del personal de contacto.

Al momento de recambiar el turno el personal de contacto deberá aplicar una pieza gráfica informando de la suspensión momentánea del servicio de carga de tarjetas de soporte magnético.

8 UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍA WI FI

La utilización de redes inalámbricas con tecnología Wi Fi en el ámbito del SERVICIO SUBTE quedará bajo uso exclusivo de SBASE.

El OPERADOR deberá prescindir de instalar redes con tecnología Wi Fi, con fines comerciales y/o de información al usuario, en todas sus frecuencias en estaciones, vestíbulos y cualquier otra área pública del ámbito del SERVICIO SUBTE.

En el caso de que, por razones operativas, sea necesario por parte del OPERADOR la utilización de una red, SBASE autorizará dicha infraestructura, previo análisis y definición de especificaciones en conjunto.

En el caso de que existan equipamientos instalados los mismos deberán ser bloqueados al uso público, dentro de los 15 (quince) días de firmado el presente acuerdo.

En caso de no dar cumplimiento al párrafo anterior, SBASE se reserva el derecho de desinstalar cualquier equipamiento de tecnología WiFi instalado por el OPERADOR.

ANEXO IV Ter

“Manual de Atención al Usuario”

**“Manual de Procedimiento ante
Contingencias”**

**“Instructivo de Comunicación al
Usuario ante Contingencias”**



Manual de Atención al Usuario
Subte y Premetro



Handwritten marks or signatures at the bottom of the page.

Nuestra Guía de Buenas Prácticas

La Guía de buenas prácticas que adjuntamos es uno de los documentos que da soporte a nuestra gestión, orientando a toda la organización hacia el logro de estándares superiores de atención al Usuario.

Basados en la visión de brindar un servicio de alta calidad, y a través de las pautas de esta Guía, nos proponemos ofrecer el mejor servicio y una óptima experiencia de viaje para todos los usuarios del Subte.

Un Subte de excelencia para una Ciudad de primer nivel

Sabemos que nuestra Ciudad debe contar con servicios de excelencia; por eso prestamos especial atención a las estaciones y a todos los servicios que se brindan en ellas, ya que son prueba de nuestra visión y de nuestra forma de trabajar. Esto es válido tanto para las estaciones nuevas, que reflejan un subte moderno, como para las más antiguas, que representan un mayor desafío de gestión.

Para lograr este objetivo los usuarios del Subte deben disponer también en todo momento de información suficiente y acorde a sus necesidades.

La visión de Metrovías y los objetivos estratégicos

Con foco en el objetivo de ser un Subte de excelencia en una Ciudad de primer nivel, trabajamos para que los usuarios del Subte estén satisfechos en cada momento de su viaje, y para alcanzar ese objetivo nos proponemos garantizar:

- Un servicio integrado, accesible e inclusivo.
 - La seguridad de los usuarios, en un ámbito con buena iluminación, limpio y ordenado.
 - Viajes confiables y rápidos, incluyendo el tiempo de espera en la estación.
 - Informar de manera oportuna y efectiva proveyendo la información que el usuario necesita.
 - Comprender las necesidades de los usuarios para satisfacerlas en forma adecuada.
 - Una afectación mínima a los usuarios al momento de realizar obras.
- Por eso, la operación debe mostrar clara evidencia de que para nosotros:
- El servicio está dirigido a los usuarios respondiendo a sus necesidades en todo momento.
 - Proveemos soluciones permanentes orientadas a la satisfacción plena de los usuarios, y puestas en práctica por personal competente, profesional y orientado a ese objetivo.
 - Todo el acento está puesto en el corazón del servicio, que es lograr una óptima experiencia de viaje.

Trabajamos con responsabilidad en todo lo que hacemos, y en cada acción demostramos la pasión que sentimos por el Subte y el orgullo por el resultado de nuestro trabajo.

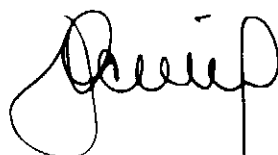
Handwritten marks:
A
h

Nuestros valores en servicio

Por eso, la operación debe mostrar clara evidencia de que para nosotros:

- El servicio está dirigido a los usuarios respondiendo a sus necesidades en todo momento.
- Proveemos soluciones permanentes orientadas a la satisfacción plena de los usuarios, y puestas en práctica por personal competente, profesional y orientado a ese objetivo.
- Todo el acento está puesto en el corazón del servicio, que es lograr una óptima experiencia de viaje.

Trabajamos con responsabilidad en todo lo que hacemos, y en cada acción demostramos la pasión que sentimos por el Subte y el orgullo por el resultado de nuestro trabajo.



Joaquín Acuña
Director Ejecutivo



Contenido

1. Objetivos del manual	3
2. Nuestros valores en servicio	4
3. Calidad en la atención al usuario	5
4. Guía de buenas prácticas	6
5. Comportamientos esperados del personal de contacto con el usuario	7
5.1. Personal de servicios integrales de atención al usuario (SIAU)	9
5.2. Personal de tráfico	13
5.3. Personal del Centro de Atención al Usuario (CAU)	15
Anexo: Instructivo de comunicación e información del servicio	

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Objetivos del manual

3

En el presente manual se desarrollan las buenas prácticas en la atención al usuario fundamentados en nuestros valores en servicio.

Estas premisas constituyen un estándar de excelencia en la atención que ofrecemos al usuario y es aplicable a todo el personal en cuyo desempeño del rol toma contacto con él.

En este marco, el conjunto de reglas generales contenidas en el manual fueron diseñadas para que:

- Conozcamos con claridad los comportamientos que se valoran -en la interacción y trato hacia el usuario- y los pongamos en práctica.
- Afiancemos nuestros valores en servicio.
- Profesionalicemos el trato con el usuario para superar sus expectativas en la experiencia de viaje.
- Brindemos el mejor servicio y atención al usuario para llevar a nuestro Subte al nivel de los mejores del mundo.



Nuestros valores en servicio

Los lineamientos que orientan nuestras acciones están compuestos por valores y compromisos asumidos hacia nuestros usuarios:

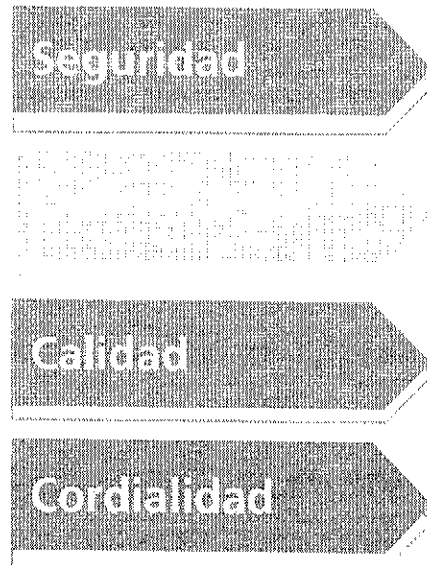
Seguridad: En nuestro trabajo nada es más urgente o importante que el cuidado de las personas. La cultura de la seguridad, es el resultado de la conciencia individual y colectiva de la empresa, para que cada tarea o proceso se efectúe de manera segura.

Operatividad: Brindar servicios continuos y puntuales es la razón de nuestro trabajo, y cada uno de nosotros realiza un aporte esencial para lograrlo. La eficiencia operativa, es el resultado de la optimización de la cadena de valor organizacional, es decir el impacto del trabajo de unos con otros y de todos hacia el usuario.

Calidad: El resultado de lo que hacemos se hace visible todo el tiempo y en cada lugar, y por eso comprometemos el mejor resultado en cada tarea que realizamos. En términos de calidad, nuestra meta no es sólo satisfacer al usuario, sino superar sus expectativas. Promover la mejora continua en todos los procesos de la organización y que esto se refleje en el servicio.

Cordialidad: La amabilidad, el respeto y la vocación de servir y ayudar a las personas completan el sentido de nuestro trabajo.

Somos una organización con objetivos claros donde el foco está puesto en el usuario como centro de atención.



La calidad del servicio es siempre el resultado de un trabajo conjunto dirigido a mantener usuarios satisfechos.

Ocupando un lugar protagónico y comprometido con el servicio diario contribuimos a lograr una imagen positiva del servicio.

En la concepción de la empresa, la excelencia en la atención al usuario es prioritaria e incluye:

- Todas las interacciones que se establecen con el usuario durante el contacto.
- Los procedimientos utilizados para brindar el servicio.
- El empleo de habilidades específicas para sortear los obstáculos que puedan presentarse.

Nuestro objetivo es generar una experiencia de servicio que supere las expectativas desde que el usuario toma la decisión de hacer el viaje y hasta la finalización de la experiencia de viaje, manteniendo en todo momento los estándares de calidad en la atención.

[Handwritten marks]

Guía de buenas prácticas para la atención al usuario que impulsamos nos prepara para que:

- Conozcamos y pongamos en práctica las conductas esperadas en relación a la atención al usuario y, a su vez, desarrollemos una actitud positiva caracterizada por el buen trato.
- Profesionalicemos nuestro rol para destacarnos por nuestra calidad en la atención.
- Logremos que los usuarios reciban una excelente atención y experiencia de servicio.
- Estemos motivados para valorar y facilitar las relaciones con los usuarios, actuando con autonomía.

Las 10 reglas prácticas para la atención

Saludemos cordialmente

Pongámonos en el lugar del usuario

Escuchemos activamente

Informemos, orientemos, guiemos

Resolvamos problemas

Dispongamos de la información necesaria para responder inquietudes

Resolvamos las situaciones difíciles con el usuario (quejas y objeciones)

Seamos cordiales

Tengamos un trato amable

Cuidemos nuestra imagen personal



Los comportamientos esperados del personal de contacto con el usuario se sustentan en la atención personalizada y la imagen profesional y son aplicables a todo personal de la empresa que se desempeñe en el ámbito de la red de Subte y el Premetro y esté en contacto con el usuario. En especial a:

1. Personal de Servicios Integrales de Atención al Usuario (SIAU)
2. Personal de Tráfico
3. Personal del Centro de Atención al Usuario (CAU)

Conocerlos en profundidad y ponerlos en práctica contribuye a que podamos desenvolvernos mejor al asistir a los usuarios y podamos advertir qué es necesario hacer para lograr su satisfacción.

A continuación describiremos las reglas generales para la atención al usuario que definen todos aquellos comportamientos valorados en relación a:

- la atención personalizada y
- la imagen profesional

Posteriormente, presentaremos los comportamientos esperables y específicos para cada puesto de contacto con el usuario.

Reglas generales para la atención al usuario aplicables a todo el personal que se desempeñe en el ámbito de la red de Subte y Premetro:

La imagen profesional:

Utilicemos el uniforme completo y en perfectas condiciones. Recordemos que la propia imagen y postura corporal son importantes de cara al usuario y como parte del servicio.

Utilicemos únicamente los dispositivos de comunicación determinados por la empresa y respetemos la prohibición de utilizarlos durante el contacto con el usuario.

Respetemos la prohibición de ingerir alimentos durante el servicio.

Mantengamos en todo momento una plena actitud de servicio, con buena predisposición y trato respetuoso hacia los usuarios.

Respetemos, en todo momento, la prohibición de fumar dentro de las instalaciones y durante el servicio.

Como complemento de nuestra función, mantengamos una actitud activa y atenta al cuidado de la imagen, limpieza y estado de todas las instalaciones y formaciones, dando aviso al sector que corresponda para su adecuación.



La atención personalizada:

Prioricemos la atención personalizada al usuario.

Utilicemos las fórmulas de cortesía al dirigirnos a nuestro usuario. Sonriamos y saludemos cordialmente.

Estemos disponibles y atentos a consultas.

Respondamos con amabilidad.

Mantengamos una actitud proactiva para asistir de manera inmediata.

Utilicemos un tono de voz relajado y cortés (que no refleje apuros ni ansiedad).

Pongamos en práctica la escucha empática (se trata de que el usuario pueda expresar todo lo que desee y que estemos abiertos a la comprensión de su pedido).

Atendamos las objeciones y reclamos con escucha activa y, en caso de ser necesario, brindemos el libro de quejas correspondiente facilitando el espacio para completarlo.

Informemos al supervisor cualquier novedad que requiera de su asistencia.



1. Personal de Servicios Integrales de Atención al Usuario (SIAU)

1.1. Comportamientos esperados del auxiliar de estaciones:

Controlemos y verifiquemos que todo usuario del servicio abone su pasaje orientándolo hacia la boletería y/o equipos de autoventa.

Estemos siempre visibles y disponibles, establezcamos contacto visual para recibir al usuario, sonriamos y saludemos cordialmente.

Estemos atentos a nuestra postura y evitemos apoyarnos en los molinetes y mobiliario.

Siempre debemos portar -visible y en el uniforme- la identificación personal para poder desempeñar un rol profesional de cara a la atención al usuario.

Estemos disponibles y atentos a consultas, evitemos dispersar la atención con otros elementos o actividades.

Asistamos prioritariamente a usuarios con discapacidad, embarazadas y ancianos.

Informemos y comuniquemos las novedades del servicio, de acuerdo a lo establecido en el "Instructivo de comunicación e información del servicio" el cual forma parte de éste documento como anexo.

Asistamos proactivamente a todo usuario descompensado, tanto en el ámbito de la estación como en las formaciones.

Mantengamos una actitud activa y atenta al cuidado de la imagen, limpieza y estado de la estación en la que nos encontramos, utilizando los dispositivos adecuados para comunicar eventualidades (cartelería y gráfica institucional, -de acuerdo a lo establecido en el "Manual de procedimiento ante contingencias" y en el Instructivo de comunicación e información del servicio" el cual forma parte de éste documento como anexo). Estemos atentos a su retiro frente a la normalización del evento.



1.2. Comportamientos esperados del boletero

Estemos siempre accesibles y a la vista del usuario, respetando la prohibición del ingreso de cualquier persona ajena a la boletería a dicho ámbito.

— Siempre debemos portar, -visible y en el uniforme- la identificación personal para poder desempeñar un rol profesional de cara a la atención al usuario.

Establezcamos contacto visual permanente, saludemos, sonriamos y orientemos cordialmente al usuario en la compra del pasaje de subte y/o recarga.

Estemos alerta ante cualquier inconveniente con los medios de pago para brindar una solución al usuario evitando la confrontación.

Prioricemos siempre la atención personalizada al usuario, evitemos utilizar cualquier dispositivo distractor como por ej: teléfono celular o fijo. La atención debe estar puesta siempre en el usuario.

Mantengamos limpia, cuidada y ordenada la boletería, respetando la prohibición de colocar cartelería informal y siguiendo las pautas gráficas y dispositivos del "Instructivo de comunicación e información del servicio" el cual forma parte de éste documento como anexo.

— Ante una sugerencia, queja o pedido del usuario, respondamos siempre, aunque no dispongamos inmediatamente de la información. Procuremos obtenerla para acercar una solución.

Handwritten marks at the bottom of the page, including a signature on the left, a vertical scribble in the center, and a large, irregular scribble on the right.

1.3. Comportamientos esperados del asistente comercial

Estemos siempre visibles y disponibles, establezcamos contacto visual para recibir al usuario, sonriamos y saludemos cordialmente.

Atendamos en forma personalizada al usuario por dudas y consultas sobre el servicio e información general solicitada manteniendo un trato cordial.

Procuremos brindar una atención prioritaria a los usuarios franquiciados, poniendo a su disposición la información y los recursos para agilizar el trámite.

Indaguemos proactivamente más allá de las necesidades que los usuarios manifiestan en un principio para acercar una respuesta apropiada.

Siempre debemos portar -visible y en el uniforme- la identificación personal para poder desempeñar un rol profesional de cara a la atención al usuario.



1.4. Comportamientos esperados del Supervisor de Servicios Integrales de Atención al Usuario (SIAU)

Representemos a la empresa en todos los aspectos vinculados a la calidad e imagen del servicio e intervengamos en cualquier situación que los afecte.

Aseguremos el funcionamiento de los equipos y dispositivos utilizados por el usuario.

Supervisemos el estado y condiciones de las estaciones a cargo, interviniendo ante cualquier anomalía operativa y de recursos a fin de asegurar la calidad del servicio y la correcta atención al usuario.

Preparemos equipos de trabajo sólidos y homogéneos que puedan enfrentar y solucionar situaciones con autonomía e idoneidad para la atención al usuario.

Mantengámonos en todo momento disponibles y expeditivos ante eventualidades, con una ejemplar actitud de servicio hacia el usuario, con excelente predisposición y trato respetuoso.

Asistamos proactivamente con información al personal de contacto sobre el servicio y para la resolución de cualquier inconveniente planteado por el usuario, acercando una respuesta y/o guiando su resolución.

Intervengamos en las situaciones de emergencia preservando la seguridad de los usuarios, el personal y las instalaciones.

Cumplamos y hagamos cumplir rigurosamente los procedimientos establecidos por la empresa y que aseguran la correcta atención al usuario.

Actuemos como referente ante los usuarios atendiendo quejas y reclamos en general, intentando satisfacerlo o realizando la derivación correspondiente.

Promovamos los comportamientos que aportan valor a la experiencia de viaje del usuario.

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

2. Personal de tráfico

2.1. Comportamientos esperados del guarda

Realicemos la apertura y cierre de puertas de la formación prestando atención al ascenso y descenso de los usuarios, velando por su seguridad.

Procuremos el bienestar y la armonía de los usuarios durante el viaje, transmitiendo calma de manera respetuosa ante las eventualidades.

Ante una eventualidad, prioricemos la comunicación al usuario de manera cordial y responsable, brindando la información necesaria, según los procedimientos vigentes y conforme a los dispositivos institucionales contenidos en el "Manual de procedimiento ante contingencias" y en el "Instructivo de comunicación e información del servicio" el cual forma parte de éste documento como anexo.

Ante cualquier contingencia debemos mostrarnos atentos, dinámicos y expeditivos en su resolución, trabajando con el personal idóneo que interviene ante una emergencia.

Actuemos proactivamente en caso de descompensación de un usuario en la formación, asistiéndolo hasta la llegada del personal de SIAU y/o SAME.

Mantengamos el estado, orden y limpieza de toda la formación, solicitando su limpieza en caso de ser necesario.

Estemos atentos al correcto uso de las formaciones por parte del usuario, velando por su cuidado y mantenimiento.

Siempre debemos portar la credencial habilitante, silbato, linterna y herramientas de trabajo para poder desempeñar un rol profesional para la atención al usuario y la correcta presentación del servicio.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized letter 'S' or similar.A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized letter 'J' or similar.

2. Personal de tráfico

2.2. Comportamientos esperados del conductor

Conservemos siempre una postura adecuada, atenta y profesional de cara al usuario.

Ante una eventualidad, mantengamos en todo momento una actitud dinámica y expeditiva, brindando la información necesaria a los usuarios, conforme a las instrucciones de servicio y atentos a la resolución del tema.

En todo momento, estemos atentos a la comunicación brindada a los usuarios, velando por el correcto funcionamiento de los sistemas de mensajes automáticos, en aquellos casos que corresponda.

Preservemos el estado, orden y limpieza de las cabinas.

Informemos al PCO y al supervisor cualquier anomalía que se detecte en la formación, actuando con el personal que interviene ante una contingencia, observando siempre la comunicación al usuario conforme a los dispositivos institucionales contenidos en el "Manual de procedimiento ante contingencias" y en el "Instructivo de comunicación e información del servicio" el cual forma parte de éste documento como anexo.

Siempre debemos portar la credencial habilitante, silbato, linterna y herramientas de trabajo para poder desempeñar un rol profesional para la atención al usuario y la correcta presentación del servicio.



3. Personal del Centro de Atención al Usuario (CAU)

3.1. Comportamientos esperados del asistente de contact center

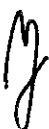
Mantengamos en todo momento una actitud de servicio hacia el usuario, con excelente predisposición y trato respetuoso.

Asistamos cordialmente para la resolución de cualquier inconveniente planteado por el usuario, acercando una respuesta y/o guiando su resolución.

Brindemos respuestas personalizadas a las consultas sobre el estado del servicio, a las inquietudes y solicitudes de los usuarios de forma comprometida, de acuerdo a lo establecido en el "Manual de procedimiento ante contingencias" y en el "Instructivo de comunicación e información del servicio" el cual forma parte de éste documento como anexo.

Actuemos con empatía ante los usuarios atendiendo consultas y reclamos en general, intentando satisfacerlo o realizando la derivación correspondiente.

Mantengamos informadas a todas áreas de la empresa sobre los reclamos y apreciaciones de los usuarios respecto al servicio brindado.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the letter 'g'.A handwritten signature in black ink, appearing to be the letter 'h'.

Instructivo de comunicación e
información del servicio
Subte y Premetro



g

h

Contenido

1. Información al usuario	3
2. Información del estado general del servicio	4
2.1. Sistemas de medios de información	4
2.1.1. Audio en estaciones	4
2.1.2. Semáforos en acceso	4
2.1.3. Televisores de estaciones	4
2.1.4. Sitio web	4
2.2. Centro de Atención al Usuario	4
2.3. Información y horarios del servicio de último tren	5
3. Imagen de la estación	6
3.1. Información gráfica en zona de boleterías	6
3.2. Aspecto, información e imagen de las instalaciones	6
3.3. Información gráfica en instalaciones fuera de servicio	7
4. Información al usuario en interior de coches	8

h

h

Información al Usuario

3

Los usuarios deberán ser informados en forma constante, oportuna y eficiente sobre el estado del servicio y cualquier anomalía que presente el mismo, así como de las medidas adoptadas para resolverlo.

Resulta de vital importancia que en todas las instancias de su experiencia de viaje, el usuario encuentre la información del estado del servicio de manera clara, precisa y en tiempo real.

Para lograr este propósito, se debe mantener la información actualizada y garantizar el correcto funcionamiento tanto de los canales y dispositivos de comunicación como de las áreas intervinientes.



Es nuestro deber mantener informado al usuario sobre los distintos estados del servicio, sea éste normal o con prestación alterada por eventualidades y/o por ejecución de obras de mejoras.

La información se actualiza de manera permanente comunicando el estado de cada línea y, en caso de contingencias, una breve descripción de los inconvenientes que generan las mismas.

Para ello, a través del Puesto de Información al Usuario (IAU) se utilizan coordinadamente todos los canales de comunicación disponibles detallados a continuación, y otros que puedan implementarse en el futuro.

2.1. Sistemas de medios de información

2.1.1. Audio en estaciones

Ante una eventualidad en el servicio, se emiten mensajes de acuerdo a lo establecido en el Manual de Comunicación al Usuario ante Contingencias. Finalizada la misma, a través del sistema de audio general o audio local por línea o estación, según corresponda, se emiten mensajes de normalización de acuerdo al tipo de contingencia ocurrida. También se emite información sobre cambios de horario en el servicio debido a obras o acontecimientos especiales.

2.1.2. Semáforos en acceso

Los semáforos son los carteles electrónicos ubicados en los accesos a las estaciones, a través de los que se informa el estado del servicio de toda la red. También se emiten mensajes de convivencia e información sobre

cambios de horario en el servicio debido a obras o acontecimientos especiales.

2.1.3. Televisores de estaciones

A través del circuito cerrado de televisores del Subte, ubicados en las estaciones, se informa el estado del servicio de toda la red en la sección InfoSubte.

2.1.4. Sitio web

La información que se brinda al usuario a través del sitio web corporativo www.metrovias.com.ar, replica de manera automática y permanente, el estado del servicio.

A handwritten mark, possibly a signature or initials, located at the bottom left of the page.A handwritten mark, possibly a signature or initials, located at the bottom center of the page.

2.2. Centro de Atención al Usuario

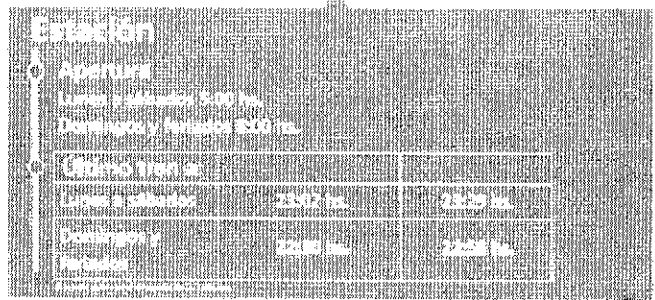
Otro canal disponible para los usuarios al momento de consultar el estado del servicio y/o cualquier inquietud relacionada con el mismo y sus instalaciones, es el Centro de Atención al Usuario.

El objetivo es dar respuesta a todas las consultas que ingresan por los diferentes canales: Línea telefónica gratuita (0-800-555-1616), línea urbana (4555-1616), e-mail info@metrovias.com.ar y personalmente en la oficina de atención.

2.3. Información de horarios y servicio de último tren

Por otra parte, en los accesos, los usuarios cuentan con la información de los horarios de apertura y cierre de servicio e incluye el horario de último tren en esa estación. El esquema de comunicación es el siguiente.

Servicio Línea



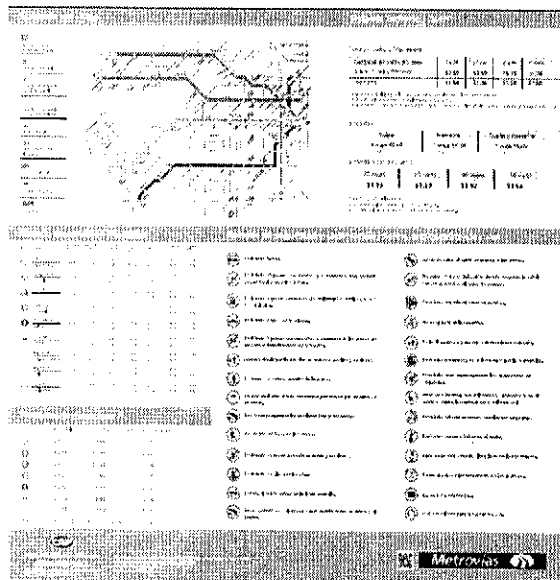
Para más información comunicarse al
Centro de Atención al Usuario 0800-555-1616



3.1. Información gráfica en zona de boleterías

En el espacio lindante a las boleterías se exhibirá la Cartelera de Información del Usuario que contiene la siguiente información:

- El mapa de la red.
- Horario de servicio.
- Frecuencia.
- Sistema tarifario.
- Normas de seguridad y convivencia.
- Datos de contacto del Centro de Atención al Usuario (CAU)

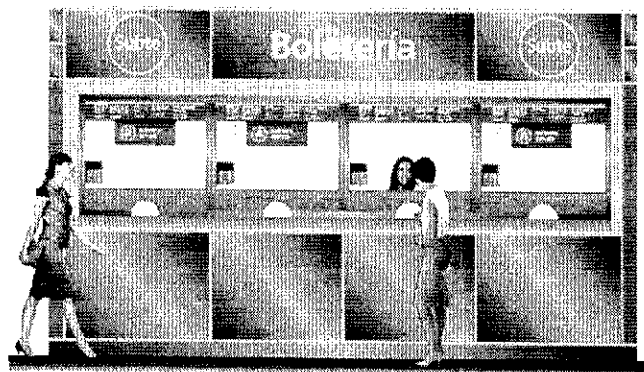


3.2. Aspecto, información e imagen de las instalaciones

La totalidad de las instalaciones de la red deberán estar ordenadas, limpias y prolijas. La zona de accesos, boleterías, molinetes, andenes, pasillos y medios de elevación, deberán respetar el esquema de comunicación definido para tal fin.

Las siguientes imágenes reflejan ejemplos ilustrativos de los estándares de boleterías, la cartelera pertinente y la faja informativa reglamentaria a los cuales se deberá dar cumplimiento y de los demás dispositivos de comunicación presentes en la estación:

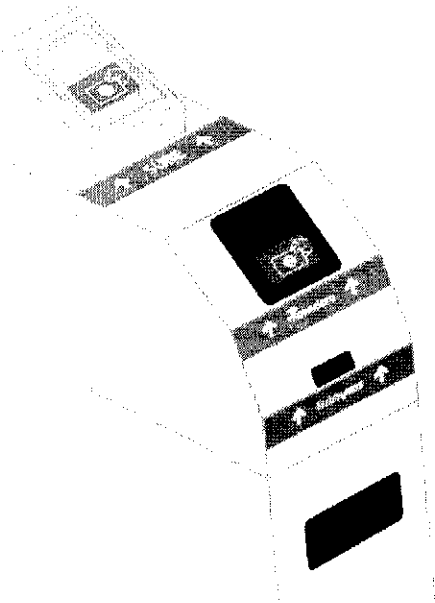
Boleterías sin eventualidad en el servicio



N

d

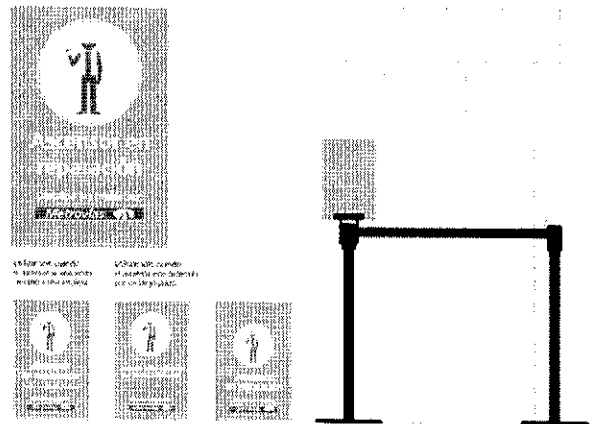
Molinetes en funcionamiento correcto



3.3. Información en instalaciones fuera de servicio

Por cada instalación que presente fallas técnicas que impidan su correcto funcionamiento se colocará un cartel que indique que el dispositivo se encuentra momentáneamente fuera de servicio o en reparación.

La aplicación y uso correcto de estos carteles se encuentra en el esquema de comunicación definido para tal fin. Ejemplo:



Estos carteles deberán usarse exclusivamente para tal efecto y deberán ser debidamente guardados, fuera de la vista del usuario, cuando no cumplan su función primordial.

A

1

El personal de la empresa deberá supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas de información al usuario vigente en cada flota, en caso de anomalía actuará de acuerdo al criterio establecido en cada flota.

El contenido y frecuencia de transmisión de mensajes, regirá de acuerdo a lo establecido en el presente Manual.

La estructura de los mensajes pregrabados de audio son los siguientes:

Aviso en la estación

- "Estación X"

Aviso de próxima estación

- "Próxima estación X" + combinación/ conexión/ cercanía que corresponda

Aviso de combinaciones entre líneas

- "Combinación con Línea(s) X"

Aviso de conexión y cercanía con otros medios de transporte

- "Conexión con FFCC X"
- "Cercanía con Metrobus / con FFCC X"

Estos mensajes se emitirán en caso correspondiente a continuación de los mensajes de próxima estación.

El criterio de uso de la terminología es el siguiente:

- "Combinación", al nombrar una línea de Subte que conecta con la estación nombrada.
- "Conexión", al nombrar una línea de ferrocarril o Metrobus inmediata a la estación nombrada.
- "Cercanía", al nombrar una línea de ferrocarril o Metrobus presente en las inmediaciones de la estación nombrada.

Descensos

- Se emitirá un audio con el sentido de descenso cuando éste sea por el lado derecho. Éste es el caso de las estaciones con andén central.

Final de recorrido

- Estación terminal. Final del recorrido



Manual de Procedimiento ante Contingencias
Sabte y Premetro



M

M

Contenido

1. Introducción	3
1.1. Definiciones	3
1.1.1. Contingencias Planificadas o Previsibles	3
1.1.2. Contingencias No Planificadas o Imprevisibles	3
2. Desarrollo de las actividades	5
2.1. Niveles de intervención de las áreas	5
2.2. Respuesta de Áreas Operativas ante Contingencias	6
3. Preparación y capacitación del personal	8
4. Comunicación al Usuario ante Contingencias	9
Anexos	10

A

h

Este manual define los criterios a tomar y establece los procedimientos e instructivos a aplicar por el personal de la empresa en respuesta a la ocurrencia de contingencias que afecten el normal funcionamiento del servicio. Es aplicable a las actividades desarrolladas en el ámbito del Transporte de usuarios del Subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires y Premetro.

1.1. Definiciones

Se define como contingencia a toda circunstancia que afecte el normal servicio de trenes de una o varias líneas.

Las contingencias que afectan el servicio se pueden categorizar en 2 grandes tipos, en función de la respuesta que requieren de la empresa:

- Planificadas o Previsibles
- No planificadas o Imprevisibles

1.1.1. Contingencias Planificadas o Previsibles:

Dada la naturaleza del servicio público de transporte, se deberá planificar todo trabajo de infraestructura de tal manera que no afecte el normal servicio a los usuarios, realizando los mismos fuera del horario de servicio.

Dentro de esta categoría se incluyen, a modo de ejemplo:

- Contingencias por acciones gremiales previamente comunicadas.
- Contingencias por trabajos en infraestructura.

No obstante, hay determinadas obras que por su magnitud es imposible que no afecten el servicio. En este caso cobra vital importancia la comunicación al usuario para poder disminuir el impacto sobre sus necesidades de movilidad antes y durante el transcurso de las mismas, mejorando la respuesta del usuario ante dicha contingencia.

NOTA: En caso de que la ocurrencia del evento no haya sido prevista, se tratará el mismo como Contingencia Imprevisible.

1.1.2. Contingencias No Planificadas o Imprevisibles:

Como su nombre lo indica, este tipo de eventos no son planeados, lo que no implica que no se pueda planificar la respuesta de la empresa ante la ocurrencia de los mismos.

Por su naturaleza este tipo de contingencias son las que en general mayor impacto pueden generar en el servicio y requieren la mayor preparación del equipo de trabajo.

Dentro de esta categoría podemos incluir, por ejemplo, las siguientes:

- Contingencias por acciones gremiales sorpresivas.
- Contingencias por avería de material rodante o infraestructura.
- Contingencias por incidentes con usuarios o intentos de suicidio.
- Contingencias por usuario o personal de conducción descompuesto.
- Contingencias por incidentes de seguridad operativa.
- Contingencias por condiciones meteorológicas adversas.



2.1. Niveles de intervención de las áreas

En función de la gravedad o amplitud de la contingencia sobre el servicio, deberán actuar una o más áreas en la resolución de la misma.

Independientemente de las áreas implicadas en la resolución del evento, en toda contingencia se desarrollarán acciones concretas para la difusión de la información, tal lo establecido en los procesos de comunicación al usuario.

2.1.1. Incidente o contingencia común

Una contingencia común es aquella que necesitará sólo la intervención de la cuadrilla o equipo de intervención del sector implicado.

La Guardia de Emergencias dará aviso al área correspondiente para su intervención.

Normalmente, su actuación será suficiente para solucionar este tipo de problemas.

2.1.2. Incidentes o contingencias en cascada

Las contingencias en cascada son incidentes que implican la generación de otros en poco tiempo.

En función de los lugares y de los tipos de incidentes, la Guardia de Emergencias:

- Inicialmente dará aviso de la novedad al área correspondiente para su intervención.

- En segundo nivel, alertará a los equipos de otras zonas o sectores cercanos con el objetivo de que, en caso de ser necesario, se dirijan a la zona afectada para colaborar con la resolución de la contingencia.

2.1.3. Incidente o contingencia grave

Una contingencia grave exigirá un refuerzo de diversos medios más especializados para ser solucionada.

En este caso, la Guardia de Emergencias:

- Inicialmente dará aviso de la novedad al área correspondiente para su intervención.
- En función de la información, que se va recibiendo y las las necesidades emergentes, se incrementarán los llamados de intervención a las áreas pertinentes, y adecuarán en mayor o menor medida las acciones a ejecutar.
- En función de la información del lugar, adecuará en mayor o menor medidas las acciones a ejecutar.

2.1.4. Incidente o contingencia mayor o catástrofe

Una contingencia mayor o catástrofe es un incidente que necesitará de todos los medios disponibles para su resolución: equipos de intervención de emergencia, de mantenimiento, de socorro y/o lucha contra el fuego.



2.2. Respuesta de Áreas Operativas ante Contingencias

El procedimiento de alerta ante una contingencia puede ser iniciado por el conductor, el guarda, el boleterero, el auxiliar o cualquier otra persona, usuario o no, a través de los siguientes medios:

- Radio tierra tren
- Teléfono (de boletería, punta de andén o túnel)
- Teléfono celular

En la mayoría de los casos la información pasará por el operador del Puesto Central de Operaciones (PCO) o Control de Tráfico Centralizado (CTC) desde donde se dará aviso a la Guardia de Emergencias.

Recibida la novedad, la Guardia de Emergencias comunica la misma tanto a las áreas pertinentes de la empresa como, de ser necesario, a los servicios de asistencia externa.

Las diferentes áreas implicadas en la resolución del contingencia y en la comunicación al usuario, toman conocimiento, analizan el evento y actúan de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Operativo, sus anexos y en sus correspondientes procesos.

2.2.1. En caso de que el evento afecte al servicio de Tráfico, el Supervisor Operador del PCO (en líneas no comandadas desde el PCO, el Supervisor de Servicios) analiza la situación, consulta con las áreas involucradas, y define si se realiza un Servicio de Emergencia, se interrumpe el Servicio, o se continúa con el Servicio normal, de acuerdo a lo establecido en el proceso de Operaciones de Tráfico.

2.2.2. En caso de que a causa del evento producido haya personas afectadas, el área Accidentología de la Jefatura de Seguridad Operativa y Riesgos Especiales cubrirá el lugar de los hechos y relevará todos los datos necesarios prestando luego colaboración al área de Legales para una posterior defensa judicial de la empresa.

2.2.3. En caso de que a causa del evento producido se vea perjudicada la normal operación de la Empresa, el área Riesgos Especiales de la Jefatura de Seguridad Operativa y Riesgos Especiales cubrirá el lugar de los hechos, manteniendo comunicación permanente con su Jefatura y el Puesto Central de Seguridad. De ser necesario será el encargado de dirigir la evacuación de los pasajeros.

2.2.4. El personal de Servicios Integrales de Atención al Usuario (SIAU) actuará en toda contingencia de acuerdo a lo establecido en los procedimientos vigentes e instructivos, gestionando y brindando información precisa a los usuarios y, en caso de ser necesario, poniéndose a disposición del Jefe de incidente.



Desarrollo de las actividades

6

2.2.5. Vocería y Comunicación a los Medios

La Gerencia de Relaciones Institucionales recibirá de la Guardia de Emergencia la comunicación de la contingencia. A partir del conocimiento de la misma (sea ésta planificada o previsible e imprevisible o no planificada), se desarrollan acciones concretas para la difusión de información. El objetivo de la tarea es brindar información de manera rápida y precisa a los usuarios y a los medios de comunicación de acuerdo a lo establecido en el Instructivo de Comunicación al Usuario ante Contingencias.

2.2.6.

El Puesto de Información al Usuario (IAU) actuará en toda contingencia brindando información precisa a los usuarios a través de los canales establecidos para tal fin según los procedimientos vigentes e instructivos.

** Todas las actividades llevadas a cabo por IAU están establecidas en el Instructivo Comunicación de Eventualidades en el Servicio IAU y en el Instructivo de Comunicación al Usuario ante Contingencias.*

2.2.7.

El Centro de Atención al Usuario (CAU) recibirá de la Guardia de Emergencia la comunicación de la contingencia y el desarrollo de la misma. A partir del conocimiento de la eventualidad (sea ésta planificada o previsible e imprevisible o no planificada), se establece la información clara y precisa para brindar al usuario, con el objetivo de dar respuesta y contención a las consultas que ingresan por los diferentes canales: Línea telefónica gratuita (0-800-555-1616), línea urbana (4555-1616), e-mail info@metrovias.com.ar y personalmente en nuestra oficina de atención.

** Todas las actividades llevadas a cabo por el CAU están establecidas en el Proceso de Atención al Usuario y en el Instructivo de Comunicación al Usuario ante Contingencias.*

2.2.8. En caso de que a causa del evento producido se vean afectadas las instalaciones fijas, la Guardia de Intervenciones dará el aviso a las áreas pertinentes, quienes actuarán de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Operativo y sus anexos y el proceso de Mantenimiento General y sus subprocesos correspondientes.

2.2.9. La intervención sobre una formación con desperfecto, o que ha sido afectada a causa del incidente, la realiza el mecánico de guardia de Material Rodante de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Operativo y sus anexos y el subproceso de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

2.2.10. Atención primaria a usuario descompuesto en formación

Para una pronta atención de personas que se encuentren en la Red de Subterráneo, ante eventuales descompensaciones a bordo de una formación, el personal de atención al usuario actuará de acuerdo a la capacitación recibida en los Talleres de Capacitación "Atención Primaria al usuario afectado por una descompensación en formaciones en tránsito".



2.2.11. Evacuación de Formaciones en el Túnel

Cuando la contingencia genere una interrupción sorpresiva del servicio, los trenes que hayan quedado detenidos en el túnel deberán avanzar hacia la plataforma de la estación siguiente, cumpliendo con los procedimientos operativos vigentes.

Cuando la contingencia genere una interrupción sorpresiva del servicio, los trenes que hayan quedado detenidos en el túnel deberán avanzar hacia la plataforma de la estación siguiente, cumpliendo con los procedimientos operativos vigentes. Cuando esto no sea posible, y una o más formaciones quedan detenidas en el túnel, se procederá a evacuar las mismas, aplicando los procedimientos correspondientes de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Operativo y sus anexos, cumpliendo con los planes de evacuación correspondientes e Instructivos de Seguridad Operativa en función de la línea donde se genere el evento y el tipo de formación implicada según el siguiente detalle:

2.2.11.1. Evacuaciones en la Línea A:

- Plan de Evacuación Ley 1346/04 - Línea A
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea A - Evacuación en el Túnel de coches FIAT
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea A - Evacuación en el Túnel de coches CNR
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea A - Evacuación en el Túnel de coches Siemens

2.2.11.2. Evacuaciones en la Línea B:

- Plan de Evacuación Ley 1346/04 - Línea B
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea B - Evacuación en el Túnel de coches CAF serie 5000

- Instructivo de Seguridad Operativa Línea B - Evacuación en el Túnel de coches CAF serie 6000
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea B - Evacuación en el Túnel de coches Mitsubishi

2.2.11.3. Evacuaciones en la Línea C:

- Plan de Evacuación Ley 1346/04 - Línea C
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea C - Evacuación en el Túnel de coches Nagoya

2.2.11.4. Evacuaciones en la Línea D:

- Plan de Evacuación Ley 1346/04 - Línea D
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea D - Evacuación en el Túnel de coches FIAT
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea D - Evacuación en el Túnel de coches Alstom

2.2.11.5. Evacuaciones en la Línea E:

- Plan de Evacuación Ley 1346/04 - Línea E
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea E - Evacuación en el Túnel de coches G.E.E.

2.2.11.6. Evacuaciones en la Línea H:

- Plan de Evacuación Ley 1346/04 - Línea H
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea H - Evacuación en el Túnel de coches Siemens
- Instructivo de Seguridad Operativa Línea H - Evacuación en el Túnel de coches Siemens Reformados



Preparación y capacitación del personal

8

Dentro de la preparación del personal de la empresa, se incluye además de la implementación de procedimientos operativos y de comunicación al usuario, jornadas de capacitación, entrenamiento en simulacros y prácticas operativas tendientes a lograr la mejor preparación posible del personal actuante y de toda la empresa.

Con relación a los usuarios, la empresa debe transmitir y concientizar a través de diferentes soportes y campañas de comunicación, que le indiquen como proceder en situaciones de contingencia en el servicio, logrando de esta manera condicionar en forma positiva su respuesta.



Comunicación al Usuario ante Contingencias

Brindar información a los usuarios durante las contingencias en el servicio de Transporte Subterráneo, es vital para mitigar el impacto en su movilidad y satisfacer las necesidades de los mismos ante situaciones no previstas.

El objetivo del Instructivo de Comunicación al Usuario ante Contingencias, es proporcionar la información exacta y correcta acerca de los procedimientos de comunicación a ejecutar ante una contingencia.

Durante las eventualidades, en especial una interrupción de servicio, se debe tener en cuenta que los diferentes públicos tienen diferentes necesidades de información.

Los usuarios y el personal a bordo de formaciones detenidas en el túnel son la prioridad. Por esta razón y para evitar que reaccionen de manera inadecuada, la información en el interior de los trenes detenidos deberá ser constante.

En caso de no contar con los datos precisos para brindar a los usuarios, se debe recordar que la celeridad y frecuencia con la que se brindan los mismos es preferible a la exactitud.

Por otra parte, los usuarios que están en el andén o los que están a punto de ingresar a la estación, necesitan la información del estado del servicio para poder tomar una decisión con respecto a su viaje.

Las acciones a tomar en cuanto a la comunicación del desarrollo de una contingencia, se encuentran establecidas en el Instructivo de Comunicación al Usuario ante Contingencias.



Anexos

10

- Instructivo de Comunicación al Usuario ante Contingencias..
- Instructivo Comunicación de Eventualidades en el Servicio IAU
- Reglamento Operativo de Metrovías.
- • Plan de emergencias en caso de incidente/accidente mayor.
- Planes de Evacuación de cada Línea.
- Instructivos de Seguridad Operativa – Evacuación de Coches en el túnel.

B

f

**Instructivo de comunicación al
usuario ante contingencias
Sivite y Premetro**



[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Contenido

1. Introducción	3
2. Estaciones	4
2.1. Comunicación	4
2.1.1. Audiovisual	4
2.1.1.1. Mensajes	5
2.1.2. Personalizada	5
2.1.3. Gráfica	5
2.1.3.1. Mensajes	5
3. Formaciones	8
3.1. Comunicación	8
3.1.1. Sistema de Audio/ operación Manual	8
3.1.1.1. Mensaje	8
4. Medios de comunicación	9
4.1. Comunicación	9

g

h

Introducción

3

Este instructivo resume los procedimientos de trabajo que la compañía ejecuta durante una contingencia en el servicio, con principal foco en la comunicación al usuario. El contenido se enmarca en los distintos procesos del Sistema de Gestión ISO 9001:2008 de acuerdo a lo establecido en el proceso de Comunicación al Usuario y/o Partes Interesadas y el Instructivo de Comunicación de Eventualidades en el Servicio IAU.

- La información sobre la contingencia es tomada del Puesto Central de Operaciones (PCO), y se emite al usuario en las distintas instancias de servicio: previo, durante y finalizado el viaje; a través de diferentes canales de comunicación: personalizada, audiovisual, gráfico, sitio web corporativo y prensa.

Dentro de las contingencias anteriormente citadas, algunas situaciones imprevisibles que alteran el normal funcionamiento del servicio son:

- Arrollamiento de persona
- Factores climáticos, anegamiento de vías.
- Falta de energía eléctrica en vías
- Falta de energía eléctrica en estación
- Medida de fuerza gremial
- Presencia de humo en vías
- Presencia de humo en estación
- Problema técnico
- Usuario atascado en la formación (puertas, fuelle)
- Usuario descompuesto en formación

En el caso de las contingencias planificadas o previsibles, se evaluará la magnitud/impacto de las mismas y en función de ello se determinarán los canales y mensajes adecuados para informar a los usuarios.



2.1. Comunicación

2.1.1. Audiovisual

Ante una contingencia el Puesto de Información al Usuario (IAU) emite un mensaje en forma simultánea a todas las estaciones afectadas, de acuerdo al Instructivo de Comunicación de Eventualidades en el Servicio, replicándolo en uno o varios de los siguientes canales:

- Audio general o audio local por línea o estación.
- Carteles electrónicos ubicados en los accesos de estaciones.
- Circuito cerrado de televisores, sección InfoSubte.
- Sitio web corporativo, recuadro con información del estado del servicio.

La selección de mensaje se efectúa de acuerdo al desarrollo de la contingencia informado por el Personal de Tráfico del PCO, la Guardia de Emergencia (G.E); tomando siempre el mismo criterio de comunicación;

Demora

Se anuncia demora cuando la eventualidad tiene impacto en gran parte o toda la línea, también cuando ocurre en un tramo reducido con impacto significativo sobre la prestación del servicio.

El mensaje debe incluir el motivo de la demora de acuerdo a la información recibida. La emisión del audio se direcciona a la línea afectada, salvo que exista otra eventualidad en simultáneo. En ese caso se emite a toda la red.

Demora con destino a una cabecera

Cuando la demora no involucra todo el recorrido de la línea.

Demora sin audio

Cuando el evento coexiste con otras eventualidades de mayor relevancia y se debe priorizar así la eventualidad de mayor incidencia.

Servicio limitado

Se emite un mensaje en todos los canales de comunicación con el audio direccionado a toda la red.

No se detiene en estación

Se emite un mensaje por todos los canales de comunicación informando en qué estación el tren no se detiene y con el audio direccionado a toda la red.

Interrupción

En todos los casos de interrupción se emite un mensaje de acuerdo a la información recibida. El audio es direccionado a toda la red.

Cuando se recibe la notificación de que en determinado tiempo se va a normalizar el servicio, se debe informar con un mensaje en el que se anuncia que en breve se reanudará.

Normalización

Para la publicación de los mensajes sobre normalización de las eventualidades, el mensaje se emite de acuerdo al tipo y la duración de la contingencia previa.



2.1.1.1. Mensaje

Ejemplos de mensajes a emitir ante una contingencia y su normalización

Interrupción debido a un problema técnico

Metrovías informa que la línea B, Rosas – Alem, se encuentra interrumpida debido a un problema técnico. Muchas gracias.

Interrupción - en breve restablece el servicio

Metrovías informa que la línea B, Rosas – Alem, en breve restablece el servicio. Muchas gracias

Servicio normalizado para interrupción

Metrovías informa que la línea B, Rosas – Alem, reanuda su servicio y realiza el recorrido completo entre cabeceras. Muchas gracias.

Los trenes no se detienen en...

Metrovías informa que los trenes de la línea B, Rosas – Alem, no se detienen en la estación Medrano. Muchas gracias.

Ya se detienen en todas las estaciones

Metrovías informa que los trenes de la línea B, Rosas – Alem, ya se detienen en todas las estaciones. Muchas gracias.

Servicio limitado entre estaciones

Metrovías informa que la línea B, Rosas – Alem, circula con servicio limitado entre Federico Lacroze y Alem. Muchas gracias.

Servicio normalizado para servicio corto

Metrovías informa que la línea B, Rosas – Alem, ya realiza el recorrido completo entre cabeceras. Muchas gracias.

Servicio con demora con destino a x debido a atención médica a un usuario a bordo de formación

Metrovías informa que la línea B, Rosas – Alem, circula con demora con destino a Alem debido a la atención médica a un pasajero. Muchas gracias.

Ya circula con su frecuencia habitual

Metrovías informa que la línea B, Rosas – Alem, ya circula con su frecuencia habitual. Muchas gracias.

2.1.2. Personalizada

Ante una eventualidad, el personal de contacto presente en estaciones y Centro de Atención al Usuario (a través de la línea gratuita), actuará de manera proactiva respondiendo las inquietudes del usuario de manera cordial y respetuosa; según lo establecido en el manual de atención al usuario.

2.1.3. Gráfica

Ante una eventualidad, el personal de Servicios Integrales al Usuario (SIAU) deberá aplicar en frentes de boleterías y línea de molinetes, la información correspondiente para tal fin en el dispositivo institucional disponible en ese momento.

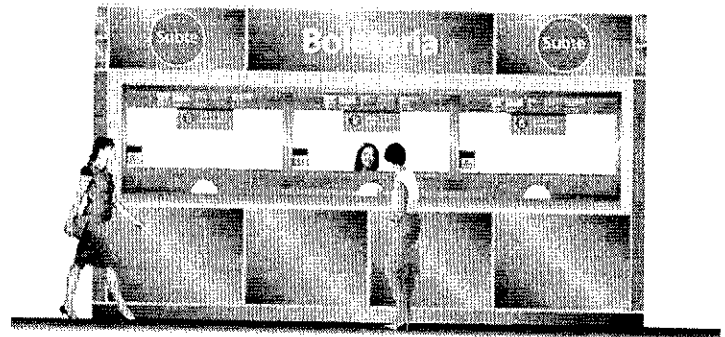
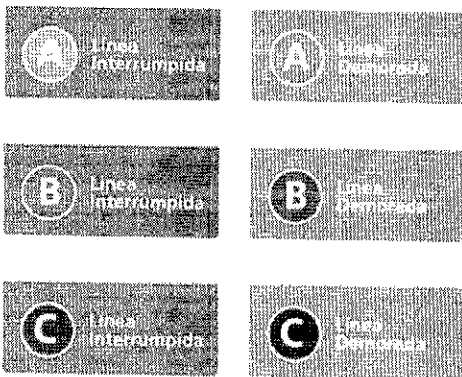
a

h

2.1.3.1. Mensajes

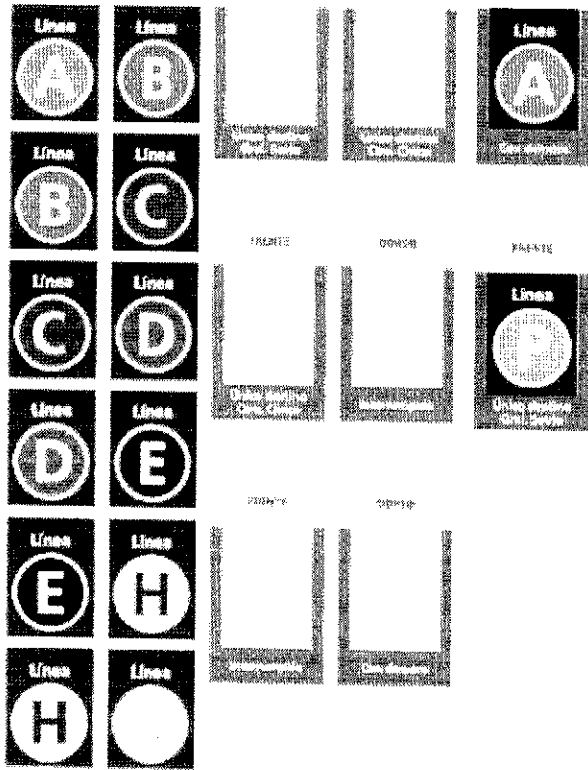
Esquema de aplicación

Frente de Boletería

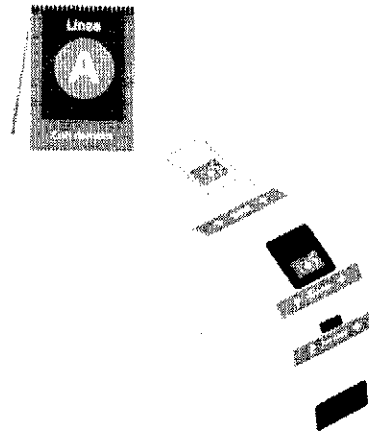


2.1.3.1. Mensajes

Esquema de aplicación



Línea de molinetes



A

B

3.1. Comunicación

3.1.1. Comunicación manual o sistema de audio, según la flota

Una vez tomado conocimiento de la eventualidad en el servicio, y en paralelo con la comunicación emitida en estaciones, el personal de tráfico deberá informar a los usuarios sobre la situación acontecida.

3.1.1.1 Mensaje a los Usuarios

(*) Posibles Eventualidades

Problemas de energía eléctrica // desperfecto técnico // desperfecto técnico en otra formación // anegamiento de vías // arrollamiento de persona

Servicio demorado (tren en andén y/ o túnel)

Atención por favor, el servicio se encuentra momentáneamente demorado por (*). Los mantendremos informados.

Situaciones siguientes posibles:

- a. Atención por favor, este tren reanuda su marcha.
- b. Atención, el servicio queda interrumpido. Les pedimos por favor que desciendan de la formación. Disculpen las molestias (Sólo en andenes).
- c. Atención, por favor, esta formación no continúa su recorrido por (*). Por favor, desciendan de la formación y aguarden la llegada del próximo tren. Disculpen las molestias (Sólo en andenes).

Evacuación en el túnel

1) Atención por favor, el tren no reanudará su marcha por (*). Por seguridad permanezcan en el lugar y personal de Metrovías les indicará como proseguir.

2) Atención por favor, el Puesto Central de Operaciones ha dado autorización para realizar la evacuación. Personal de Metrovías les indicará cuándo descender del coche. Por favor, aguarden la llegada del personal autorizado.

Apertura y cierre de puertas

Se recuerda a los usuarios que el bloqueo de puertas produce demoras. Por favor, traten de ubicarse hacia el interior del coche.

[Handwritten marks]

Medios de comunicación

9

Ante la ocurrencia de una contingencia, sea previsible o imprevisible, el área de Prensa debe dar aviso de manera inmediata y con el mayor nivel de precisión posible tanto a las autoridades de la empresa como a las personas designadas por SBASE. De manera paralela se desarrollan desde el área de Prensa acciones concretas para la difusión de información. El objetivo de la tarea es brindar información de manera rápida y precisa a todos los medios de comunicación.

El sistema de avisos estará vigente a lo largo de todo el funcionamiento del servicio, incluyendo sábados, domingos, feriados nacionales y optativos o siempre que el Servicio Subte esté en funcionamiento.

4.1 Comunicación

La Guardia de Emergencia da aviso de la eventualidad a los responsables del Área de Prensa. En función de ello, se elabora un mensaje que podrá consolidarse en un comunicado, el cual previo a su difusión es consensuado con las autoridades de Sbase. A través de dicha comunicación se da a conocer qué clase de contingencia se ha producido, el motivo y, en caso de ser posible, el tiempo de resolución de la misma.

Este mensaje es enviado a los medios de comunicación a través de diversos canales para su rápida y efectiva difusión. Dichos canales comprenden el correo electrónico, placas informativas vía WhatsApp, llamados telefónicos, y mensajes de texto (SMS).

En virtud del carácter de la contingencia y el desarrollo de la misma, se evalúa que un representante de la Gerencia de Relaciones Institucionales asuma el rol de vocero para atender los requerimientos de los medios de comunicación.

Todos los mensajes son actualizados a medida que se producen novedades relevantes acerca de la contingencia que originó la comunicación.

Una vez superada la contingencia se ponen en práctica las acciones de difusión correspondientes para la rápida comunicación a los usuarios.



SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES S.E.

ANEXO XI

MANTENIMIENTO DE MATERIAL RODANTE

g

h

INDICE

1. MATERIAL RODANTE.....	3
2. MANTENIMIENTO DE LA FLOTA.....	3
2.1. MANTENIMIENTO NO PROGRAMADO	3
2.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO.....	3
2.2.1. CICLOS DE MANTENIMIENTO	3
2.2.2. INSPECCION ANTES DE ENTRAR AL SERVICIO	5
2.2.3. REVISION PERIODICA	5
2.2.3.1. Parte mecánica y carrocería.....	6
2.2.3.2. Parte eléctrica	6
2.2.3.3. Parte neumática	6
2.2.3.4. Máquinas rotantes	6
2.2.4. REVISION PERIODICA PROFUNDA.....	6
2.2.5. REVISION GENERAL.....	7
2.2.6. RECONSTRUCCION INTEGRAL.....	8
3. CERTIFICADO DE APTITUD TECNICA.....	8
4. SUBCONTRATACIÓN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO	8
5. REPUESTOS (ÓRGANOS DE PARQUE, REPUESTOS Y FUNGIBLES).....	8
6. PERSONAL DE MANTENIMIENTO	9
7. MODIFICACIONES DE LAS INSTALACIONES DEL TALLER. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN	9
8. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES FIJAS DEL TALLER.....	9
9. CONTROL DE GESTIÓN	9

1. MATERIAL RODANTE

El OPERADOR se obliga al mantenimiento normal del Material Rodante transferido con la Concesión o incorporados a ella posteriormente, de modo de conservar el estado de los mismos, a su vez el OPERADOR será responsable de la vigilancia y custodia de los bienes que hayan sido entregados en Concesión, incluso de aquellos que temporariamente no sean utilizados.

En lo atinente al material rodante, el OPERADOR deberá cumplir las siguientes tareas:

2. MANTENIMIENTO DE LA FLOTA

El mismo comprende el mantenimiento preventivo programado y no programado para los actuales coches en servicio. En caso de incorporarse flota adicional se deberá considerar los manuales e indicaciones del fabricante. Igualmente el OPERADOR podrá presentar un Plan alternativo a consideración para su análisis de la Autoridad de Aplicación.

Todas las erogaciones correspondientes a estas tareas deberán estar incluidas en los costos de explotación del OPERADOR, incluyendo repuestos, excepto las RG que contrate SBASE.

2.1. MANTENIMIENTO NO PROGRAMADO

En este apartado se incluyen todas las tareas que exigen por parte del Taller un trabajo no previsto. A estas incidencias la denominaremos averías.

El OPERADOR deberá atender y subsanar todas las averías que se detecten en servicio o fuera del servicio, para ello deberá contar con los medios idóneos y repuestos que permitan cumplir ese propósito. En el caso del taller Rancagua las tareas indicadas se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

Todas las erogaciones correspondientes a estas tareas deberán estar incluidas en los costos de explotación del OPERADOR.

2.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO

El mantenimiento preventivo programado consta de los siguientes ciclos:

2.2.1. CICLOS DE MANTENIMIENTO

- 1.- Revisión Periódica
- 2.- Revisión Periódica profunda
- 3.- Revisión General
- 4.- Reconstrucción Integral

Los ciclos a que se hace referencia deberán ejecutarse de acuerdo con la tabla de kilometraje que se detalla en la Tabla A1:

TABLA A1						
COCHES	TIPO DE COCHE	REVISION PERIODIC A	REVISION PERIODIC A PROFUND A	REVISIO N GENERAL 1 /IG1	REVISIO N GENERAL 2 /IG2	REPARACI ON INTEGRAL
Línea "A"	Fiat	4.000 Km	12.000 Km	500.000 Km	1.000.000 Km	1.500.000 Km
Línea "B"	Mitsubishi	Cada 5 días	Cada 3 meses	400.000 Km	800.000 Km	1.200.000 Km
	CAF (Tabla 2)	--				
Línea "C"	Nagoya	Cada 15 días	Cada 3 meses	360.000 km	720.000 km	1.080.000 Km
Línea "D"	Fiat	4.000 Km	12.000 Km	500.000 Km	1.000.000 Km	1.500.000 km
	Alstom(1)	7.000 Km	21.000 km	640.000 Km	-----	1.280.000 Km
Línea "E"	General Electric	5.000 km	15.000 km	300.000 km	600.000 km	900.000 km
Línea "H"	Siemens Schuckert	5.000 km	15.000 km	300.000 km	600.000 km	900.000 km
Línea "PM"	Materfer	1.000	12.500 km	500.000 km	----- -	1.000.000 km

- (1) Para los coches Alstom las Revisiones Periódicas se efectúan cada 7.000 Km, 21.000 Km, 42.000 Km, 84.000 Km 160.000 Km 320.000Km, la Revisión General a los 640.000Km Y la reconstrucción Integral a los 1.280.000 Km.
- (2) Para los coches CAF los ciclos de Mantenimiento son los indicados en la TablaA2.
- (3) Para los ciclos de los coches FIAT-FM, PREMETRO, ALSTOM, CAF, GE, MITSUBISHI, SIEMENS SCHUCKERT se deben cumplir con lo establecido en las planillas adjuntas.
- (4) En relación a los coches CNR de procedencia china los cuales están en garantía, se realizará el mantenimiento de acuerdo a los manuales del fabricante.

TABLA A2 CICLOS DE MANTENIMIENTO EXCLUSIVOS PARA DUPLAS CAF

INTERVENCIONES DE CICLO CORTO							INTERVENCIONES DE CICLO LARGO			
Material	Vuelta	Modular A	Modular B	Modular C	Modular D	Modular E	Limpieza bogies	RCL	Retimbrado Calderines	Repintado Integral
5000 1º	10 años	50.000 Kms.	90.000 Kms.	120.000 Kms.	150.000 Kms.	180.000 Kms.	8 meses	300.000 Kms.	10 años	10 años

NOTA:

Los valores nominales citados tienen una tolerancia + 20%

A continuación se detallan los alcances de los mantenimientos a realizar en cada una de las flotas, los que se deberán realizar en su totalidad:

- Adjunto MR 1 - Flota Mitsubishi
- Adjunto MR 2 - Flota CAF
- Adjunto MR 3.- Flota Nagoya
- Adjunto MR 4.- Flota Alstom
- Adjunto MR 5 - Flota FIAT-FM
- Adjunto MR 6 - Flota General Electric Española
- Adjunto MR 7 - Flota Siemens Schuckert
- Adjunto MR 8 - Flota Premetro.
- Adjunto MR 9 - Flota CNR Chinos

A continuación se consignan los lineamientos generales atinentes a cada uno de los ciclos:

2.2.2. INSPECCION ANTES DE ENTRAR AL SERVICIO

Esta inspección se realizará antes de liberar cualquier coche según el Check list correspondiente para cada flota y comprende entre otras las siguientes actividades:

- Inspección de la limpieza del coche.
Prueba para detectar pérdidas de aire
- Prueba de la correcta operación de los circuitos y sistemas (puertas, tracción, frenos).
- Pruebas de seguridad.

2.2.3. REVISION PERIODICA

Esta revisión está orientada a un reconocimiento visual de partes mecánicas, a los fines de detectar anomalías como ser: roturas, pérdidas de lubricantes, fugas de aire, elementos flojos, anomalías de puertas, faros, etc. Y una especial atención a los elementos de rodadura, acoples y órganos de seguridad (para tren) como así también el purgado de tanques de aire.

A continuación se describen generalidades que deben ser realizadas en la Revisión Periódica. De todos modos para cada una de las flotas se describe en forma detallada en cada uno de los Anexos las consistencias de las tareas desarrolladas.

Previo a la realización de estas operaciones, el equipamiento debe ser sometido a una limpieza técnica de la cabina de conducción, salón y todos los componentes bajo bastidor: bogies, cajas de contactores, combinador, chopper (en caso de que tenga), extrarápido, cajas de baterías, resistencias, compresores, convertidores, etc. Las tareas indicadas se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

Todas las erogaciones correspondientes a estas tareas deberán estar incluidas en los costos de explotación del OPERADOR.

2.2.3.1. Parte mecánica y carrocería

Control visual de todos los componentes, inspección y ajuste de la bulonería, eventual reparación o recambio de elementos deteriorados o faltantes, reposición de lubricantes si correspondiera.

2.2.3.2. Parte eléctrica

Inspección visual, limpieza y pruebas de funcionamiento de todos los componentes, eventual reparación de elementos deteriorados o faltantes.

2.2.3.3. Parte neumática

Verificación del correcto funcionamiento de todos los componentes (cilindro de freno, válvulas, manómetros, etc). Eventual reparación o reposición de elementos faltantes y lubricantes.

2.2.3.4. Máquinas rotantes

Inspección de las máquinas rotantes en lo atinente a montaje, colector, nivel de aceite, porta escobillas, etc., eventual reposición de aceite y/o escobillas.

2.2.4. REVISION PERIODICA PROFUNDA

La misma incluye todas las operaciones comprendidas dentro de 3.000 / 5.000 Km con el agregado de los siguientes:

- Limpieza con producto adecuado del colector, porta escobillas y zonas aledañas en las máquinas rotantes y eventual recambio de escobillas en caso de poseer.
- Medición óhmica de las resistencias de tracción, según corresponda y medición de la aislación del circuito de tracción.

Para estas tareas no se requiere desmontar las máquinas rotantes.

Todas las erogaciones correspondientes a estas tareas deberán estar incluidas en los costos de explotación del OPERADOR.

2.2.5. REVISION GENERAL

La misma incluye todas las operaciones comprendidas dentro de las revisiones anteriores con el agregado de:

- Limpieza general del coche y desmontaje de los bogies, máquinas rotantes, cajas de resistencias, acopladores, cilindro de freno, válvulas y todo componente neumático.
 - El equipamiento desmontado como así también los contactores, elementos de protección (interruptores automáticos y fusibles) serán desarmados para verificar su estado procediéndose a reparar o renovar los elementos que presentan fallas o desgastes.
 - Posteriormente se efectuará el armado de cada componente para luego montarlos en el coche, el que será puesto en servicio previa prueba de funcionamiento.
- Todas las erogaciones correspondientes a estas tareas deberán estar incluidas en los costos de explotación del OPERADOR, excepto las Reparaciones Generales que contrate SBASE. En Planilla A se indican las RG totales por flota que ejecutarán SBASE y el Operador.

PLANILLA A

MANTENIMIENTO DIFERIDO - REVISIONES GENERALES DE LA FLOTA

LINEA	FLOTA ACTUAL	CANTIDAD DE COCHES	RG A CARGO DE SBASE	RG A CARGO DEL OPERADOR
B	MITSUBISHI CAF	126	36	54
C	NAGOYA	78	78	
D	ALSTOM FIAT	90 54	48	24
E	G. ELECTRIC	56		24
H	S. SCHUCKERT	28	28	
PREMETRO	MATERFER	11	5	
TOTAL		560	195	102

Nota 1: Las RG a cargo del OPERADOR se verán impactadas en su ejecución hasta que se dispongan de los recursos de personal necesario.

Nota 2: Si se verificasen necesidades operativas y de seguridad para la realización de mayor cantidad de Revisiones Generales a las pautadas en el anexo anterior, el OPERADOR podrá solicitar a SBASE autorización para la ejecución de las mismas.

2.2.6. RECONSTRUCCION INTEGRAL

Esta intervención incluye los trabajos indicados en la Revisión General con el agregado de las tareas de carrocería, en lo atinente a pintura, asientos, renovación de piso, etc., apuntando a una intervención integral del coche como así también a unificar el nuevo diseño de colores establecidos por SBASE.

Nota: Todos los ciclos deberán entenderse con una tolerancia de + 20% (es decir el ciclo de 3.000 Km podrá realizarse como máximo a los 3.600 km).

3. CERTIFICADO DE APTITUD TECNICA

Todo material rodante en servicio deberá estar provisto del Certificado de Aptitud Técnica firmado por un profesional de la ingeniería, matriculado en el Consejo Profesional, representante del OPERADOR.

Antes de la puesta en marcha del servicio, el OPERADOR deberá presentar los certificados de la habilitación de todos los vehículos afectados a la operación con pasajeros.

Cada vez que un coche sea sometido a una reconstrucción Integral o Revisión General deberá presentarse un nuevo certificado de Aptitud Técnica, también el mismo deberá presentarse cuando un coche sufra un choque, incendio, etc.

4. SUBCONTRATACIÓN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO

El OPERADOR podrá subcontratar en forma total o parcial los trabajos de mantenimiento a empresas especializadas, previa aprobación de SBASE de la subcontratación y de la empresa especializada.

A los efectos de la aplicación de las cláusulas de este AOM, el OPERADOR será el responsable de la ejecución de las tareas de mantenimiento en tiempo y contenido por lo que no podrá esgrimir ante SBASE excusas o deficiencias originadas en terceros.

Por otra parte la Inspección tendrá las mismas prerrogativas ante los subcontratistas que las fijadas anteriormente para la relación con el OPERADOR.

5. REPUESTOS (ÓRGANOS DE PARQUE, REPUESTOS Y FUNGIBLES)

El OPERADOR deberá implementar un almacén de repuestos, órganos de parque y fungibles que le permitan cumplir con las tareas de mantenimiento tanto preventivo como correctivo a su cargo, sin demoras que puedan afectar el servicio.

La gestión de reposición de estos materiales será responsabilidad del OPERADOR, incluyendo los gastos administrativos que demande su adquisición.

La Inspección tendrá libre acceso a dichos almacenes para verificar tanto la existencia de los materiales con la calidad de los mismos y su adecuada conservación.

6. PERSONAL DE MANTENIMIENTO

El OPERADOR definirá el plantel y la organización del personal que considere necesario para la ejecución de las tareas de mantenimiento que se mencionaron anteriormente. En dicha organización designará un representante que se encargará de la relación con la Inspección.

El personal deberá ser calificado para las tareas que deba realizar y con la instrucción que corresponda para una adecuada ejecución de los trabajos en los equipos a intervenir.

7. MODIFICACIONES DE LAS INSTALACIONES DEL TALLER. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN

En caso que el OPERADOR considere necesario o recomendable realizar una modificación al taller que afecte a la infraestructura o los equipos existentes deberá solicitar el acuerdo de SBASE quién, en caso de aceptar la propuesta, indicará el procedimiento para la ejecución de dichas modificaciones.

Los equipos en general, máquinas o herramientas son de uso exclusivo para las instalaciones cedidas para la operación.

En caso de utilizar equipos de pertenencia del OPERADOR u obtenidas de otros orígenes en calidad de préstamo, el OPERADOR deberá informar a SBASE tal circunstancia, incluyendo un detalle de todos los elementos incorporados de forma tal que sean fácil e inequívocamente identificados.

8. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES FIJAS DEL TALLER

El OPERADOR ejecutará todas las tareas de mantenimiento necesarias para conservar en buenas condiciones los equipos que lo componen. A su vez debe asegurarse que las máquinas herramientas sean seguras para los operarios.

Las erogaciones correspondientes a estas tareas deberán estar incluidas en los costos de explotación del OPERADOR.

9. CONTROL DE GESTIÓN

La Inspección de SBASE tendrá acceso libre y en cualquier momento tanto a las instalaciones de mantenimiento como al material rodante con el propósito de controlar su funcionamiento y estado de conservación y limpieza.

El OPERADOR facilitará todas las tareas que deba realizar la Inspección evitando demoras y poniendo a su disposición la documentación que ésta requiera al Contratista a los fines de realizar los controles.

El OPERADOR deberá registrar todas las tareas que realiza sobre el material rodante de forma tal que indique, con detalle suficiente, el estado de cada equipamiento o componente intervenido, las reparaciones y controles ejecutados, las partes o piezas cambiadas, si corresponde a trabajos preventivos o correctivos, la condición en la que queda el órgano reparado y la próxima intervención requerida en caso de mantenimiento preventivo.

El OPERADOR deberá suministrar actualizado mensualmente el kilometraje de cada coche.

Esta información se registrará identificando el coche o el equipo que fue pasible de la intervención, la fecha y el responsable del OPERADOR que autoriza el funcionamiento en servicio. Será procesada mediante PC de forma tal de acumular los dos últimos años de operación. Se mantendrá actualizada una copia de respaldo que asegure toda la información acumulada.

La Inspección tendrá acceso a dichos datos cuando lo crea conveniente y recibirá una copia mensual actualizada de la misma para su propio procesamiento dentro de los primeros quince días corridos del mes vencido.

SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES S.E.

ANEXO XIV

Mantenimiento de Instalaciones Fijas



INDICE

1. GENERALIDADES.	5
2. VÍAS.	5
2.1. Alcance.	5
2.2. Normativa de Conservación.	5
2.3. Tolerancias de Conservación.	5
2.4. Tolerancias de Seguridad.	5
2.5. Programa de Mantenimiento.	6
2.6. Facultad de SBASE en la inspección de los trabajos de mantenimiento.	6
3. OBRAS CIVILES.	6
3.1. Edificios de Estaciones, Túneles, Talleres, Edificios Auxiliares y Subestaciones Eléctricas.	6
3.2. Accesos.	7
3.3. Espacios Interiores de Estaciones: circulación, vestíbulos, andenes.	7
3.3.1. Filtraciones.....	8
3.3.2. Revestimientos cerámicos, mayólicas, mosaicos, venecianos, pétreos.	8
3.3.3. Revoques.	9
3.3.4. Señalética.	9
3.3.5. Elementos metálicos (chapa, hierro, fundición).	9
3.3.6. Canillas de servicio.....	9
3.3.7. Cielorrasos suspendidos.....	10
3.3.8. Pintura.....	10
3.3.9. Bancos, apoyos isquiáticos, cestos de residuo, atriles fijos y demás mobiliario urbano interno.....	10
3.3.10. Puertas y portones.....	10



3.3.11.	Puertas de emergencia (en líneas de molinetes).....	10
3.3.12.	Barandas.....	10
3.3.13.	Baños.....	10
3.4.	Espacios Públicos en General.....	10
3.5.	Túneles.....	11
3.5.1.	Rejas de extracción de aire (REA).....	11
3.5.2.	Carpinterías.....	11
3.6.	Iluminación en estaciones y túneles.....	11
3.7.	Procedimiento de Medición.....	12
3.7.1.	Mediciones en Andenes.....	12
3.7.2.	Mediciones en Vestíbulos Entrepisos y Accesos.....	12
3.7.3.	Mediciones en Escaleras.....	12
3.7.4.	Túnel.....	12
3.8.	Instalación de Ventilación.....	12
3.9.	Instalaciones Pluviocloacales y de Bombeo.....	13
3.10.	Instalación Contraincendio.....	13
3.11.	Instalación de Iluminación, Tomas y Corrientes Débiles.....	14
4.	INSTALACIONES ELECTROMECHANICAS.....	15
4.1.	Ascensores.....	15
4.1.1.	Tareas mensuales.....	15
4.1.2.	Tareas trimestrales.....	16
4.1.3.	Tareas semestrales.....	16
4.2.	Escaleras Mecánicas y Caminos Rodantes.....	17
4.2.1.	Tareas mensuales.....	17
4.2.2.	Tareas semestrales.....	17

5. INSTALACION DE POTENCIA Y LINEA DE CONTACTO, Y TERCER RIEL.....	20
5.1. Instalación de Potencia.....	20
5.2. Línea de Contacto.....	21
5.3. Tercer Riel.....	21
6. INSTALACION DE SEÑALAMIENTO.....	22
7. RED DE SERVICIO DE COMUNICACIONES.....	22
8. NOTAS GENERALES.....	23
8.1. Calidad de los Materiales de Reposición Utilizados en el Mantenimiento. ...	23
ADJUNTO "A". CONSERVACION DE VIAS.....	24
ADJUNTO "B". CONSERVACION DE VIAS y APARATOS DE VIA	26
ADJUNTO "C". SEGURIDAD DE VIAS y APARATOS DE VIA.....	30



1. GENERALIDADES.

El OPERADOR deberá mantener la infraestructura y superestructura de vía, los sistemas de señalamiento y comunicaciones, los edificios, estaciones, túneles, instalaciones fijas en general, obras complementarias y equipamientos de tal manera que resulten aptos para la operación segura, confiable y eficiente de los servicios de transporte.

El OPERADOR se obliga al mantenimiento normal de los bienes transferidos o incorporados a ella posteriormente de modo de conservar el estado en que han sido entregados.

2. VÍAS.

2.1. Alcance.

El OPERADOR deberá mantener las instalaciones de vías en óptimas condiciones a fin de permitir que la circulación del servicio se realice con la máxima seguridad y confort, dando cumplimiento a las normativas y recomendaciones vigentes e indicadas en el presente Anexo.

En todo momento las instalaciones de vías en su conjunto, deben satisfacer dichos requerimientos, debiéndose cumplimentar las Tolerancias de Conservación que se indican en el presente Anexo.

2.2. Normativa de Conservación.

Como adjunto A, se adjunta un listado de las Normas Técnicas más significativas de las áreas Vías y Obras, que el OPERADOR deberá observar.

2.3. Tolerancias de Conservación.

Como adjunto B se acompañan las Planillas de Tolerancias de Conservación de Vías y Aparatos de Vías, en las que se indican las Tolerancias a considerar para los distintos elementos a evaluar, sean Componentes Estructurales, Parámetros Geométricos o Parámetros Dinámicos, tanto de la vía como de los Aparatos de Vía, los Medios de Control y/o Medición que se deben utilizar.

Las Tolerancias que allí se indican son aquellas que hacen a una correcta Conservación a fin de garantizar el Confort y la Seguridad de la marcha.

Las tolerancias allí indicadas serán las que controlará la inspección de SBASE y deberán ser observadas en todo momento por el OPERADOR.

El cumplimiento de estas tolerancias no implica desconocer otras específicas, indicadas en las normativas correspondientes.

El incumplimiento de estas tolerancias dará lugar a las penalizaciones indicadas en el presente AOM.

2.4. Tolerancias de Seguridad.

Como adjunto C se acompañan las Planillas de Tolerancias de Seguridad de Vías y de Aparatos de Vías, en las que se indican las Tolerancias a considerar para los distintos elementos a evaluar, sean Estructurales, Geométricos o Dinámicos, tanto de la vía como de los Aparatos de Vía, además de los Medios de Control y/o Medición que se deben utilizar.

Las Tolerancias que allí se indican son los valores extremos a partir de los cuales se deberá disminuir las velocidades de circulación del sector cuestionado o paralizar el servicio, a fin de garantizar la Seguridad del mismo.

El incumplimiento de estas tolerancias dará lugar a las penalizaciones indicadas en el presente AOM.

2.5. Programa de Mantenimiento.

El OPERADOR presentará anualmente, dentro de los 10 (diez) primeros días de cada año de operación una copia del Programa de Mantenimiento de Vías y Aparatos de Vías, el que consignará las tareas de mantenimiento a ejecutarse durante el año calendario, resultantes de los monitoreos y controles previos.

Dicho Plan deberá ser actualizado mensualmente indicándose las desviaciones si las hubiera, tal como se indica en Artículo 13 del AOM.

2.6. Facultad de SBASE en la inspección de los trabajos de mantenimiento.

SBASE tendrá libre acceso a los lugares de trabajo o talleres propios o de terceros, donde se estén realizando tareas de mantenimiento o de reparación de componentes, a fin de verificar la calidad de las tareas realizadas.

Cuando SBASE constatará defectos, errores, mala calidad de los materiales utilizados o procedimientos de trabajo deficientes, podrá ordenar al OP ERADOR, por medio del representante de este último, la reparación o el reemplazo de lo defectuoso a su exclusivo cargo.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente AOM respecto de las coberturas de seguros comprometidas y sin que el presente implique modificación alguna a lo allí establecido, el OPERADOR no podrá alegar descargas de responsabilidad por error de interpretación de la documentación técnica, ni fundarse en incumplimientos de su propio personal o de sus proveedores.

3. OBRAS CIVILES.

3.1. Edificios de Estaciones, Túneles, Talleres, Edificios Auxiliares y Subestaciones Eléctricas.

El mantenimiento de las Obras Civiles comprende conservar en correcto estado de uso y aptos para la operación, los componentes constitutivos de las Estaciones, Túnel, Edificios de Talleres y Subestaciones.

El OPERADOR no deberá realizar cambio alguno en el diseño de las estaciones, salvo autorización de SBASE. Todos los elementos a reponer deberán ser iguales a los originales. En casos de fuerza mayor (falta de importación, fabricación discontinua, etc.) se aceptará la reposición de elementos de al menos similar calidad y características. Cuando estos elementos repuestos formen un paño o un conjunto, deberá solicitarse autorización a SBASE o cambiarse el todo.

Atento a la existencia de murales, obras de arte y frisos en distintos lugares de las líneas que contienen un importante valor cultural y artístico, el OPERADOR deberá velar por su conservación de manera de resguardar el valor intrínseco que ellos poseen.

La limpieza profunda de dichos murales, obras de arte y frisos será realizada por SBASE.

3.2. Accesos.

Deberán estar en perfecto estado de conservación, cumpliendo con las normativas vigentes, sin roturas, ni desgastes que excedan las condiciones de uso normal en escaleras o rampas ó en senderos para no videntes cuyo relieve esté fuera de normal, partes sueltas, faltantes de tapas etc. Las partes metálicas (pórticos, barandas, pasamanos) deberán estar correctamente pintadas y se considerará observable sectores con óxido, roturas, faltantes, torceduras, flojedades, puertas que no cierren y no abran correctamente, cañerías desprendidas, desprolijas, o que no sean estancas, elementos sueltos o que por su conformación se encuentren fuera de la estética del acceso o de las reglas del arte, tapas de cualquier índole abiertas, rotas o faltantes.

El Operador deberá maximizar los esfuerzos para mantener los carteles de pórtico y estado de red, libres de roturas y grafiti. Con relación al cartel de Red el mantenimiento del mismo estará a cargo de SBASE. Si para realizar esta tarea fuere necesario el ingreso a un cuarto técnico el OPERADOR facilitara su apertura.

Los elementos de mampostería estarán pintados y libres de daños, considerándose observable roturas, rajaduras, desprendimientos de revestimientos, grafiti o vandalismo. Las tareas indicadas precedentemente se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

Los revestimientos no tendrán partes sueltas o faltantes y no se acepta el parche de mortero cementicio en lugar de reposición de elementos (cerámicos, mayólicas, etc.) originales.

Las superficies en general deberán estar limpias y en buen estado de conservación.

Las torretas de ascensor deberán estar con sus partes completas, libres de roturas. En caso de roturas por vandalismo o accidentes a causa de terceros, el OPERADOR informará a la Autoridad de Aplicación, dentro de los cinco (5) días posteriores al hecho, el plazo de reparación correspondiente.

Los solados con rampas, desniveles y/o que puedan generar resbalamientos deberán cumplimentar las características técnicas y de seguridad requeridas para su utilización.

3.3. Espacios Interiores de Estaciones: circulación, vestíbulos, andenes.

Deberán estar libres de elementos sueltos (bolsas de residuos, chatarra, tubos, cables, cartones, etc.), se limitarán con el cerco correspondiente.

3.3.1. Filtraciones.

Las superficies deberán presentarse libres de filtraciones y humedades, así como de los efectos que producen sobre las superficies, tales como deterioros en los revoques, pintura, metales, instalaciones, manchas de salitres, etc. Las tareas indicadas se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

Las filtraciones que broten sobre los revestimientos, deberán ser repasadas a efectos de no permitir la acumulación de salitre o manchas permanentes, hasta tanto se obturen o desaparezcan.

Previo al tratamiento de los daños por filtraciones el Operador deberá realizar los trámites ante el Organismo correspondiente o Terceros que provoque la misma. En casos de fuerza mayor, el Operador podrá hacer canalizaciones provisorias a fin de evitar la interrupción del servicio, hasta tanto las reparaciones sean finalizadas. El OPERADOR deberá evitar por todos los medios, la caída y/o acumulación de agua en pisos en los espacios operativos.

3.3.2. Revestimientos cerámicos, mayólicas, mosaicos, venecianos, pétreos.

Los Revestimientos en su conjunto, como ser los Paneles Premoldeados, Azulejo Veneciano, Azulejos, Cerámicas, Granito de Escaleras y Pisos, no deberán presentar deterioros como rajaduras, roturas, manchas permanentes, etc., ni faltantes, ni grafiti.

En el caso particular de los Paneles Premoldeados, deberá mantenerse la alineación de los mismos, debiéndose prestar atención al mantenimiento de la capa de cera antiadherente que presenta la cara expuesta de los mismos.

Las superficies de Hormigón Visto al igual que las superficies pintadas, deberán estar limpias, sin deterioros por golpes, filtraciones u otros motivos y sin grafiti.

No se aceptarán reparaciones con parches cementicios, salvo en el caso de tratamientos de filtraciones que son efectuados con productos cementicios y necesitan tiempo de secado y control. A continuación se deberá efectuar la pintura final. En caso de utilizar reposiciones deberán ser aprobadas por SBASE. De haber sectores sueltos o con oquedades, deberán ser reparados. Las pastinas deberán tener un color uniforme en todos los paños.

Aquellos trabajos de fijaciones de elementos sobre revestimientos (cañerías, extinguidores, etc.) deberán ser previamente aprobados por SBASE, y en el caso del retiro de dichos elementos, deberán reponerse las piezas perforadas o dañadas, salvo que SBASE autorice el empastinado a tono.

En ningún caso se permitirá la rotura, perforación o fijación de elementos dañando murales ó mayólicas de valor patrimonial, siendo el Operador responsable por la conservación, reposición y restauración de estos elementos.

El Operador y la Autoridad de Aplicación analizarán la factibilidad y conveniencia de aplicar productos antigrafiti en murales, paredes y revestimientos.

Los murales cerámicos, deberán conservar la iluminación existente, ya sea cornisas metálicas con tubos y opalinas, reflectores, spots, ó las que resulten de nuevas intervenciones.

Los solados con indicaciones para no videntes deberán reponerse antes de que el desgaste impida su detección con el bastón de ciegos.

En cualquier obra de canalización de solados o retiro de elementos fijados a los mismos, se deberá reponer el solado perforado, canalizado o dañado. En caso de mosaicos cementicios deberán pulirse.

Los solados o escalones que presenten desgaste excesivo deberán ser repuestos. En caso de escalones se aceptará la colocación de antideslizantes hasta tanto se realicen las respectivas obras.

Las tapas ciegas y rejillas deberán estar en perfectas condiciones, sin resaltos ni flojedades.

Las cantoneras deberán reponerse con los materiales originales (no se acepta reponer con revoque cantoneras de hierro)

3.3.3. Revoques.

Los mismos deberán presentarse sin desprendimientos, perforaciones, oquedades ni flojedades. Las superficies reparadas deberán seguir el plano superficial existente previo a la rotura y poseer similar textura de terminación.

3.3.4. Señalética.

Deberá cumplir con la normativa vigente. En los casos donde se conserva la señalética de acrílico transiluminada, deberá poseer la correspondiente iluminación interior.

Se deberá prestar especial atención al mantenimiento de la señalética en general y de la señalización de emergencias y para discapacitados en particular, las que deberán estar en buen estado en forma permanente.

Se exceptúa del presente inciso a las carteleras de información institucional cuyo mantenimiento y limpieza profunda correrá por cuenta de SBASE.

3.3.5. Elementos metálicos (chapa, hierro, fundición).

Los elementos metálicos factibles roturas o daños por oxidación, deberán estar correctamente pintados, en su defecto se procederá a descascarar las partes flojas, lijado, limpieza, antióxido y al menos dos manos de pintura adecuada en características, brillo y tonalidad. Se tolerará un máximo de desgaste en pintura de pasamanos de un 10 % de la superficie del mismo.

3.3.6. Canillas de servicio.

se observarán aquellas que presenten pérdidas o modificaciones inapropiadas, y/o cuyas puertas no correspondan, estén dañadas o ausentes.

3.3.7. Cielorrasos suspendidos.

El PERMISIONADO debe preservar los mismos, particularmente cuando se realicen tareas de cableado o mantenimiento en el sector. Los cielorrasos de yeso piedra (Durlock) o vainillas metálicas estarán libres de resaltos, manchas, humedades, roturas, faltantes o irregularidades. Las correspondientes tapas ciegas, rejillas y artefactos de iluminación deben estar correctamente colocados y libres de marcas de dedos sucios.

3.3.8. Pintura.

La pintura general de la estación se realizará cada cuatro años, utilizando calidades similares a las existentes u originales, siguiendo las normas del fabricante y las reglas del arte. Los sectores que presenten daños tales como grafiti, manchas, desprendimientos o irregularidades se repintarán cada vez que los daños aparezcan con pintura de similar característica a la existente en calidad y tonalidad.—Las tareas indicadas se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

3.3.9. Bancos, apoyos isquiáticos, cestos de residuo, atriles fijos y demás mobiliario urbano interno.

Se observará en caso de faltantes, roturas, óxido, elementos sueltos, antiestéticos o peligrosos para las personas.

3.3.10. Puertas y portones.

Deberán poderse accionar correctamente, libres de óxido (particularmente en las partes bajas), abolladuras o roturas. Deberán poseer sus correspondientes cerraduras y pomos, debiendo cumplimentar las condiciones estéticas y de seguridad requeridas.

3.3.11. Puertas de emergencia (en líneas de molinetes).

Independientemente de sus características, deberán funcionar correctamente con la traba del barral antipánico.

3.3.12. Barandas.

Deberán estar libres de movimiento, óxido, roturas o faltantes de cualquier índole. Las Barandas no deberán presentar vidrios faltantes o rotos o rajados, ni tensores flojos o faltantes o pasamanos con deterioros.

3.3.13. Baños.

Los retretes conservarán los inodoros sin pérdidas, con su tabla, tapa y descarga correspondiente. Espejos, bachas, canillas, llaves de paso y demás elementos deben conservarse y reponerse los originales y/o reglamentarios en caso de faltantes. El Operador debe prever los elementos necesarios para la colocación de consumibles de uso sanitario.

3.4. Espacios Públicos en General.



Los elementos constitutivos de los espacios públicos, además de velar por la seguridad de las personas deberán orientarse al confort del público usuario, entendiendo por confort a aquello que produce bienestar y comodidades.

Dentro de este parámetro deberá adoptarse el concepto de contaminación visual, referente a la inclusión indiscriminada de gráfica, sistemas publicitarios de audio y video, cableados caóticos, roturas, desprendimientos, etcétera, que pueden ser de distracciones y accidentes.

3.5. Túneles.

Deberán estar libres de flojedades superficiales de mampostería u hormigón. Los elementos adosados a las superficies deberán estar firmes y estructuralmente íntegros.

En los túneles, se tolerarán las canalizaciones a fin de desviar las posibles filtraciones a sectores donde no afecten el servicio o las instalaciones.

3.5.1. Rejas de extracción de aire (REA).

Se deberá presentar el plan anual de mantenimiento. A los fines de poder fiscalizar las tareas en caso de que sea necesario, el OPERADOR deberá informar la fecha de ejecución de las tareas. Cualquier modificación en la rutina o cambio de planes deberá ser informado a SBASE. El mantenimiento consiste en el retiro de las rejas, la limpieza completa de la cámara interna y la recolocación.

3.5.2. Carpinterías.

Las carpinterías en general, no deben presentar roturas, superficies despintadas, cerraduras que no funcionen, cierres incorrectos, etc.

3.5.3 General

El mantenimiento de los edificios deberá contemplar la reposición de todos los componentes de las instalaciones que sufran roturas, deterioros que afecten su funcionamiento o faltantes, indicándose a título de ejemplo los vidrios o espejos, los Artefactos y Accesorios Sanitarios, los Gabinetes Contra incendio con sus accesorios, Artefactos de Iluminación, etc.

La rapidez de reposición de cada elemento dependerá de la importancia de su normal funcionamiento o de las indicaciones que emita la inspección de SBASE, por lo que el OPERADOR deberá contar con stock de las piezas más críticas independientemente de lo indicado en el apartado Calidad de los Materiales de Reposición.

3.6. Iluminación en estaciones y túneles.

El OPERADOR deberá proveer en estaciones y túneles el siguiente nivel medio de iluminación en el plano horizontal a un metro de nivel del piso:

Instalación	Lux
Andenes	160
Vestíbulos	200
Pasillos	160
Boleterías (mostrador)	200
Escaleras (fijas y mecánicas)	200
Molinetes	200
Entrepisos	200
Baños	200
Túnel	10
Túnel zona de cambios y accionamientos de vías	80

Los valores indicados para las áreas de estación, tendrán un margen de tolerancia 10 % (diez por ciento). En aquellos casos que las actuales instalaciones de iluminación no permitan dar cumplimiento a los valores indicados en la tabla, el Operador elevará a la Autoridad de Aplicación una propuesta de regularización.

3.7. Procedimiento de Medición.

La medición de los niveles de iluminación se realizará por medio de un luxómetro, sobre un plano horizontal ubicado a 1,00 m de altura respecto el nivel de piso.

Con relación a la densidad de mediciones se deberá observar el siguiente esquema:

3.7.1. Mediciones en Andenes.

Para cada andén se tomarán un total de 18 mediciones, repartidas en grupos de tres (3) mediciones cada 20 metros, a lo largo del eje longitudinal del andén. Las tres mediciones se tomarán sobre puntos equidistantes entre sí, ubicados sobre ejes transversales al andén.

3.7.2. Mediciones en Vestíbulos Entrepisos y Accesos.

Para cada vestíbulo o Entrepiso se tomará una medición cada 15m²., siendo dos (2), la menor cantidad de mediciones a tomar

3.7.3. Mediciones en Escaleras.

Se tomarán dos (2) mediciones por escalera, sobre el eje longitudinal.

Mediciones en Boleterías y Baños:

Se tomarán dos (2) mediciones por local.

3.7.4. Túnel.

Se tomará una medición cada 30 m, entre estaciones

3.8. Instalación de Ventilación.

AG

h

Comprende los sistemas de Ventilación existente en cada estación, según la descripción consignada en la documentación contenida en el Anexo IX Inventario de vías férreas, obras de arte e instalaciones y en los -correspondientes Manuales de Uso y Mantenimiento.

SISTEMA DE VENTILACION FORZADA "Manual de uso y mantenimiento" (1 por cada Estación)

Dichos manuales, establecen para cada sistema el correspondiente Mantenimiento Preventivo y Correctivo, que deberá ser considerado y cumplimentado por el OPERADOR.

Los paneles filtrantes deben estar limpios, de manera de garantizar una correcta renovación de aire. La periodicidad de reemplazo de los elementos filtrantes estará sujeta a las condiciones de polución de las estaciones. Las tareas indicadas se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

Los tableros de comando deben ser revisados periódicamente, realizándoseles pruebas de funcionamiento de los variadores de velocidad (en los casos donde exista este tipo de tecnología), y en forma anual se deberá realizar medición termográfica y de aislación. Las tareas indicadas se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

Los motores de impulsión y los ventiladores no deben presentar ruidos, y las vibraciones deben ser como máximo las indicadas por el manual del fabricante.

Con relación a los conductos de ventilación, especialmente los que estén a la vista, se deberá cuidar el estado del tratamiento superficial que los mismos tengan, y se deberá proceder a la limpieza de los conductos en forma periódica. Esta última tarea indicada se verá impactada en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

Se deberá considerar dentro de este Sistema, el mantenimiento de las Rejas de Extracción de Aire (REA) y de la toma de Aire (TAE) de Estaciones y Túneles, como también las Torretas de Extracción de Aire y los conductos de Inyección de Aire. Las tareas indicadas se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.

3.9. Instalaciones Pluviocloacales y de Bombeo.

Comprende la Instalación Pluviocloacal existente en cada estación y las instalaciones de los diferentes Pozos de Bombeo ubicados en estaciones y túneles, según la descripción consignada en la documentación técnica correspondiente.

Los tableros de comando de las bombas deberán ser inspeccionados periódicamente lo que deberá estar indicado en el correspondiente plan de mantenimiento, comprobándose el funcionamiento de todas las bombas que componen el sistema y su alternancia. Una vez al año se comprobará la resistencia de aislación de las bombas, y el estado de la puesta a tierra de todo el conjunto.

Se considerará dentro de este sistema el mantenimiento de todos los Pozos de Drenaje y los Pozos Pluviocloacales y sus cámaras trampas (graseras).

3.10. Instalación Contraincendio.

Comprende la Instalación de extinción existente en cada estación, según la descripción consignada en la documentación contenida en el Anexo IX Inventario de vías férreas, obras de arte e instalaciones y en los siguientes Manuales de Mantenimiento.

Manual de Especificaciones Técnicas ó Fichas Técnicas con la correspondiente especificación, Instalación, Puesta en Marcha y Mantenimiento del equipamiento y de las bombas instaladas (Jockey y centrífugas N° 1 y 2).

Mensualmente se realizará las pruebas de funcionamiento de bombas pruebas de presostatos, recirculación de agua, anualmente se realizará la medición de resistencia de aislación de los motores y tableros de control, verificación de la puesta a tierra de la instalación, corrientes de arranque y nominal de todos los motores incluida la bomba jockey.

El OPERADOR debe cumplir con los requerimientos del código de Edificación del Gobierno de la Ciudad, y el Decreto Reglamentario 357/79 y en el término de seis meses deberá cumplir con la Reglamentación 415 del GCBA.

Todas las pruebas se realizaran en presencia del mantenedor exigido por la Reglamentación vigente y según programación establecida.

También se debe considerar dentro del alcance, el correcto estado de conservación de los nichos contraincendios compuestos por: mangueras, válvulas teatro, repartidores con o sin lanzas y llave de apriete de mangueras, la existencia y carga de los distintos matafuegos ya sean de mano (5 kg.) o tipo carro (25 kg) como así también todos los equipos fijos de inundación de las diferentes salas (Sala de Señales, Centros de Potencia, Subestaciones, PCO, etc.). Todos los sistemas de extinción deberán cumplir con las reglamentaciones vigentes. Asimismo todos los extintores deben contar con sus marbets, cargas actualizadas y prueba hidráulica en vigencia.

Se considera además los Sistemas analógicos para la Detección y Alarmas de incendios existentes a la fecha en cada estación. El mantenimiento de estos sistemas de detección debe ser realizado por empresas habilitadas para tal fin, según la Reglamentación 415.

Se realizará una prueba anual de sistema de detección asociado a la extinción de centros de potencia, salas de bloqueos, puestos de central de operaciones, y subestaciones rectificadoras.

Una vez alcanzado el régimen de mantenimiento de la totalidad de los sistemas de incendio, el Operador pondrá a disposición los libros de actas correspondientes a cada una de las salas, certificadas por el mantenedor.

3.11. Instalación de Iluminación, Tomas y Corrientes Débiles.

En este caso, más allá del mantenimiento y atención normal de este tipo de instalaciones, se deberá poner especial cuidado en la conservación de los artefactos de iluminación y su anclaje. No deberá presentarse zonas de sombras por falta o rotura de tubos de iluminación, independientemente de la cantidad para cada sector.



Se considerará dentro de este Sistema el Mantenimiento de todo el Sistema de Iluminación de Emergencia de Estaciones y Túneles que lo posean.

4. INSTALACIONES ELECTROMECHANICAS.

(Escaleras Mecánicas, Ascensores y Plataformas Elevadoras)

El OPERADOR será el encargado de efectuar el mantenimiento de los medios de elevación electromecánicos instalados en la red de Subterráneos.

Quedan exceptuados de esta generalidad, aquellos equipos cuyo mantenimiento está a cargo de SBASE debido a que éste se incluyó en la compra de los mismos.

SBASE entregará al OPERADOR un cronograma con las fechas en que los mencionados equipos pasarán a ser mantenidos por el OPERADOR a fin de que éste prevea las acciones necesarias. Cualquier modificación que se introdujera con posterioridad a dicho cronograma, será comunicada formalmente por SBASE al OPERADOR con 3 meses de anticipación, a fin de que pueda proceder en consecuencia.

En el caso de los ascensores, escaleras mecánicas y demás dispositivos electromecánicos de elevación de personas, el OPERADOR deberá contratar Empresas Conservadoras, que cumplan en un todo con lo previsto en las legislaciones vigentes de la CABA.

En particular, deberán cumplir con lo establecido artículo 3 del capítulo 10 de la sección 8 del Código de Edificación de la Ciudad de Buenos Aires, reglamentaciones y obligaciones emergentes de la ordenanza N° 49308, su Decreto Reglamentario y todas las normas vigentes que regulan la materia del mantenimiento de las instalaciones de referencia, incluida la vigencia del seguro de Responsabilidad Civil correspondiente.

En lo referente al mantenimiento de los medios de elevación, la Empresa Conservadora contratada deberá realizar todos los trabajos descritos en los manuales de los respectivos fabricantes.

Adicionalmente a lo anterior, la frecuencia de los trabajos de mantenimiento será tal que iguale o supere tanto lo explicado en los mencionados manuales como lo establecido en la Ordenanza N° 49308 respecto de los controles mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

A modo de resumen, y transcribiendo lo dictado en la Ordenanza de acuerdo a la tipología de equipos instalados en la red, se deberá cumplir o superar:

4.1. Ascensores.

4.1.1. Tareas mensuales

-Efectuar limpieza del solado del cuarto de máquinas, selector o registrador de la parada en los pisos, regulador o limitador de velocidad, y otros elementos instalados, tableros, controles, techo de cabina, fondo de hueco, guiadores, poleas inferiores tensoras, poleas de desvío y/o reenvío y puertas.

-Efectuar lubricación de todos los mecanismos expuestos a rotación, deslizamiento y/o articulaciones componentes del equipo.

- Verificar el correcto funcionamiento de los contactos eléctricos en general y muy especialmente de cerraduras de puertas, interruptores de seguridad, sistemas de alarma, parada de emergencia, freno, regulador o limitador de velocidad.

- Constatar el estado de tensión de los cables de tracción o accionamiento así como de sus amarres, control de maniobra y de sus elementos componentes, paragolpes hidráulicos y operadores de puertas.

- Constatar la existencia de la conexión de la puesta a tierra de protección en las partes metálicas de la instalación, no sometidas a tensión eléctrica.

- Comprobar el nivel de aceite en el tanque de la central hidráulica y completar en caso necesario.

- Verificar que no se produzcan fugas de aceite en uniones de tuberías o mangueras y ajustar en caso necesario.

- Controlar la hermeticidad del cilindro y examinar que no presente ralladuras el vástago. Normalizar en caso necesario.

-Verificación del funcionamiento del dispositivo de comunicación instalado en la cabina.

4.1.2. Tareas trimestrales.

- Controlar el funcionamiento del conjunto de válvulas y proceder a su ajuste y regulación en caso necesario.

- Efectuar limpieza de los filtros

- Eliminar el aire en el sistema hidráulico.

- Controlar el funcionamiento de la bomba y medir la velocidad.

-Comprobar el funcionamiento del dispositivo limitador de carga, el cual debe impedir el comienzo de la maniobra si se excede la capacidad máxima del equipo.

- Verificar la velocidad de desplazamiento de la cabina, y de apertura y cierre de puertas.

-Verificar el estado de conservación de los carteles de capacidad máxima, botones de llamada y alarma, indicadores de piso, pasamanos, cielorraso, luminarias, piso antideslizante, limpieza de vidrios, placas indicadoras para no videntes y todo otro elemento constitutivo del ascensor y reparar o reemplazar los dañados o defectuosos.

4.1.3. Tareas semestrales.



- Constatar el estado de desgaste de los cables de tracción y accionamiento del cable del regulador o limitador de velocidad y del cable de maniobra, particularmente su aislación y amarre.
- Limpieza de guías.
- Controlar el accionamiento de las llaves de límites finales que interrumpe el circuito de maniobra y el circuito de fuerza motriz y que el mismo se produzca a la distancia correspondiente en cada caso, cuando la cabina rebasa los niveles de los pisos extremos.
- Efectuar las pruebas correspondientes en el aparato de seguridad de la cabina.
- Comprobar la carga de las baterías de las luces de emergencia. La misma debe ser tal de asegurar 1 hora de iluminación dentro de la cabina una vez que se produce el corte de la alimentación normal.

4.2. Escaleras Mecánicas y Caminos Rodantes.

4.2.1. Tareas mensuales

- Efectuar limpieza del lugar de emplazamiento de la máquina propulsora, de la máquina, del recinto que ocupa la escalera y del dispositivo del control de maniobra.
- Ejecutar la lubricación de las partes que como a título de ejemplo se citan: cojinetes, rodamientos, engranajes, cadenas, carriles y articulaciones.
- Constatar el correcto funcionamiento del control de maniobra y de los interruptores de parada para emergencia y del freno.
- Comprobar el estado de la chapa de peines. Su reemplazo es indispensable cuando se halle una rota o defectuosa.
- Constatar la existencia de la conexión de puesta a tierra de protección en las partes metálicas no expuestas a tensión eléctrica.
- Verificar, registrar y corregir el nivel de estiramiento de las cadenas de tracción y de escalones, a fin de prever la necesidad de su reemplazo.
- Verificar la temperatura y estado de desgaste de los pasamanos, a fin de prevenir su rotura prematura.

4.2.2. Tareas semestrales.

- Ajustar la altura de los pisos y portapeines.
- Verificar que todos los elementos y dispositivos de seguridad funcionen y accionen correctamente.

Todos los trabajos de mantenimiento preventivo y predictivo serán efectuados fuera del horario de servicio de la red de Subterráneos, de forma de no detener ningún medio de elevación durante las horas de servicio.

Eventualmente se podrán realizar trabajos de reparación de equipos que se encuentren detenidos durante las horas de servicio de la red, siempre que se tomen las medidas de seguridad necesarias de forma que no se generen riesgos a los usuarios y se aisle debidamente la zona de trabajo.

Queda sobreentendido que la limpieza exterior de todos los medios de elevación electromecánicos es responsabilidad del OPERADOR, pudiendo realizar la misma por medio de la Conservadora de los equipos o con personal propio. Esto incluye la limpieza de los vidrios de los ascensores –en sus caras tanto exteriores como interiores- y los vidrios, escalones, paneles y pasamanos de las escaleras mecánicas.

La frecuencia de limpieza superficial de los elementos de las cabinas de los ascensores, los vidrios de escaleras mecánicas, escalones de escaleras mecánicas, etc. será semanal, de acuerdo a su estado.

Mensualmente se efectuará una limpieza profunda de todas las partes visibles de los medios de elevación.

La limpieza de la cara interior de los vidrios de los ascensores y sus pasadizos será semestral, salvo que por alguna contingencia –derrame en el interior del pasadizo- se requiera efectuarla antes.

Respecto de los servicios técnicos, la Empresa Conservadora contratada por el PERMISIONADO deberá contar con un servicio de Emergencia las 24 hs los 365 días del año.

En horario de servicio de la red de Subterráneos, deberá asegurar la concurrencia del personal técnico al lugar donde un equipo haya salido de servicio dentro de las 2 hs de haber sido notificada por el OPERADOR.

A tal fin, una vez que se registre un incidente que derive en la salida de servicio de un medio de elevación, el OPERADOR deberá comunicar a la Conservadora el hecho, y esta última entregará al OPERADOR un número de reclamo y la hora en la que se le informó la novedad. Ambos datos serán registrados para su posterior procesamiento.

Una vez atendida la falla por el personal técnico de la Conservadora, dicho personal deberá emitir un Parte de Servicio el cual será debidamente firmado por personal autorizado del OPERADOR. En dicho parte figurará la causa de la salida de servicio del equipo, y las medidas necesarias para su reparación, dejando constancia si el equipo ha sido dejado en servicio o si necesitará trabajos adicionales para su reparación. Además, en el parte deberán figurar el número de reclamo correspondiente, la hora de llegada del personal técnico de la Conservadora al lugar donde se encuentra el equipo fuera de servicio, y la hora en la que finalizó su intervención en el equipo.

En el caso de emergencia el tiempo de llegada del personal técnico al lugar será menor a 30 minutos. Durante ese lapso, personal del OPERADOR asistirá y contendrá a los usuarios encerrados de forma que no se generen situaciones más graves. EL personal técnico de la



Conservadora será quien realice la maniobra de rescate de las persona encerradas, tomando todas las medidas de seguridad necesarias.

Se deja en claro que todo daño sufrido por los usuarios o por los equipos debidos a la no concurrencia del personal de la Conservadora dentro de los 30 minutos mencionados, serán de exclusiva responsabilidad del OPERADOR.

El OPERADOR deberá enviar copia de los Contratos que firme con las Empresas Conservadoras, donde figure el detalle de los servicios que éstas deben prestar.

Deberá incluir también copia del Certificado de registro de la mencionada Empresa como Conservadora de medios de elevación, obtenido ante el GCABA.

El OPERADOR deberá comunicar formalmente a SBASE con 2 meses de anticipación al vencimiento de los contratos, si el vínculo será renovado o si se optará por otra Empresa Conservadora.

El OPERADOR deberá presentar mensualmente a SBASE copia de los partes de mantenimiento emitidos por las Empresas Conservadoras, donde se detallen los trabajos y pruebas realizadas con la firma de un responsable del OPERADOR.

Deberá también presentar copia de las planillas de control de los Representantes Técnicos respecto de las novedades observadas en sus inspecciones.

Los Libros de Mantenimiento, estarán accesibles al personal autorizado de SBASE cada vez que sean requeridos.

Mensualmente, el OPERADOR enviará a SBASE un informe detallado por Línea y por equipo, donde figuren los minutos de servicio programados y los realmente cumplidos. Se detallarán los minutos de detención de cada equipo por día, junto con la causa informada por el personal técnico de la conservadora. En cada caso figurará la fecha y hora de salida de servicio del equipo, las medidas necesarias para su puesta en servicio, y el total de minutos de indisponibilidad del mismo.

En base a esos datos se calcularán las penalidades correspondientes de acuerdo a lo establecido en el presente AOM.

En todos los casos, en cada registro de falla deberá figurar también el número de reclamo otorgado por la empresa Conservadora, la hora en que se tomó dicho reclamo, la hora de concurrencia del personal técnico de la Conservadora, y la hora en que dicho personal finalizó su intervención en el equipo en cuestión.

Se deberá verificar una correcta concordancia entre lo informado en la planilla de detalles de fallas descrita y lo que figure en los partes de servicio de la empresa Conservadora, copia de los cuales se enviarán mensualmente a SBASE.

Respecto de las penalidades por indisponibilidad de equipos, se aclara que para el cómputo de las mismas se descontarán los minutos correspondientes a las 2 hs antes mencionadas que se establecen como lapso máximo para la concurrencia del personal técnico de la Conservadora para atender el reclamo.

SBASE podrá auditar en todo momento el estado de funcionamiento y conservación de los medios electromecánicos de elevación. A tal fin, el personal autorizado por SBASE tendrá acceso a todas las instalaciones afines.

Dicho personal podrá asistir a verificar las tareas de mantenimiento realizadas por el personal de la Conservadora contratada por la Operadora, como así también cuando se realicen las pruebas de seguridades de los equipos dentro de la frecuencia establecida previamente.

Sin perjuicio de lo anterior, de considerar SBASE que se deban realizar pruebas en algún equipo o equipos en particular en carácter de auditoría, la Operadora deberá facilitar el personal técnico a fin de poder realizar las mismas. SBASE comunicará formalmente lo anterior, informando la fecha de realización de las pruebas con al menos 7 días de anticipación.

5. INSTALACION DE POTENCIA Y LINEA DE CONTACTO, Y TERCER RIEL.

5.1. Instalación de Potencia.

Los locales destinados a instalaciones de potencia, como ser centros de potencia y subestaciones rectificadoras, deberá observar un buen estado de conservación edilicia y limpieza.

Se debe contemplar la realización anual de:

- Termografías de bornes, barras conductoras, interruptores y todo elemento sometido al paso de corriente. Estas tareas se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.
- Medición de resistencia de puesta a tierra de la instalación. Esta tarea se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.
- Medición de resistencia de contacto y velocidad de apertura de los interruptores de media tensión (13,2 KV), y de corriente continua.
- Prueba de los elementos de protección, mediante dispositivos de simulación de fallas.
- Ensayo de descargas parciales de los cables de túnel.

Y realización periódica con un lapso no mayor a cuatro meses de:

Pruebas de sistema de tensión de maniobra y cargadores de batería.

- Prueba de todos los elementos de seguridad y enclavamientos entre interruptores y puestas a tierra, y entre interruptores de los anillos de media tensión.
- Prueba de telemando, estado de las RTU.

Más toda otra especificación de pruebas periódicas que recomiende los proveedores de los elementos constitutivos de centros de potencia y subestaciones rectificadoras.

Todo elemento que no reúna las condiciones de funcionamiento requeridas debe ser reemplazado por uno de similares características técnicas y calidad, asumiendo el operador el gasto total del recambio.



Se destaca que toda modificación edilicia, o del esquema de energía deberá ser aprobada por SBASE, debiendo presentar el operador las justificaciones de la modificación y el anteproyecto correspondiente con su memoria de cálculo.

5.2. Línea de Contacto.

Las líneas de contacto deberán ser inspeccionadas periódicamente, verificando y corrigiendo en caso de ser necesario los siguientes parámetros y elementos:

- Altura del hilo de contacto, 4,05 con una tolerancia de más menos 200 mm respecto la altura de colocación predeterminedada.
- Comprobación del barrido del hilo de contacto, de más menos 220 mm medidos desde el eje de vía para Línea A y más menos 300 mm para Líneas A C, D, E y H.
- Estado de los aisladores y reemplazo de los que por roturas puedan generar efluvios.
- Estado de las péndolas.
- Estado de los separadores de sección.
- Medición del diámetro del hilo de contacto, y reemplazo del cantón completo cuando el diámetro del mismo sea inferior a lo estipulado por norma de FA
- Seccionadores de túnel, debe verificarse el estado de las borneras del circuito de comando, verificar el funcionamiento del telemando, funcionamiento de los detectores de tensión, enclavamientos entre el interruptor de salida de la subestaciones y los seccionadores de túnel.

Se debe realizar anualmente la medición de la resistencia de aislación y ensayo de tensión resistida de todo el sistema constitutivo de la catenaria.

Todo apartamiento de las especificaciones técnicas solicitadas por las normas de referencia tomadas por SBASE, o exigidas por el proveedor del sistema producido como consecuencia de averías o desgaste motivado por el uso debe ser corregido por el operador, asumiendo el costo de la reparación.

5.3. Tercer Riel.

Para el caso específico del tercer riel debe cumplir con todas las condiciones de seguridad de riesgo eléctrico, verificando y corrigiendo de ser necesarios los siguientes parámetros:

- Estado de los aisladores y reemplazo de los que por roturas puedan generar efluvios.
- Seccionadores de túnel, debe verificarse el estado de las borneras del circuito de comando, verificar el funcionamiento del telemando, funcionamiento de los detectores de tensión, enclavamientos entre el interruptor de salida de la subestación y los seccionadores de túnel.
- Se debe realizar anualmente la medición de la resistencia de aislación y ensayo de tensión resistida de todo el sistema.

Se destaca que toda modificación al sistema de catenaria o tercer riel deberá ser aprobada por SBASE, debiendo presentar el operador las justificaciones de la modificación y el anteproyecto correspondiente con su memoria de cálculo.

Independientemente de lo indicado y a los efectos de llevar un control de la prestación de las Instalaciones de Potencia, se medirá el Índice de Disponibilidad del Sistema, según el desarrollo que se indica.

$$IDSP = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Equipamientos} \times 24 \text{ hs} \times \text{Días del mes} - \text{N}^\circ \text{ hs indisponibles en el mes}}{\text{N}^\circ \text{ de Equipamientos} \times 24 \text{ hs} \times \text{Días del mes}}$$

Horas indisponibles = Total por mes de horas de indisponibilidad de cada equipamiento comprendidas entre la ocurrencia del fallo y su reparación

6. INSTALACION DE SEÑALAMIENTO.

Se indican a continuación los Manuales de Mantenimiento elaborados por la firma proveedora de los sistemas de señales ALSTOM S.A, y SIEMENS S.A., que deberán ser de aplicación por parte del OPERADOR.

Línea H

FTGS - Manual de mantenimiento

VICOS OC100 - Manual de mantenimiento

VICOS OC100 - Manual de operación

VICOS OC100 S&D - Manual de operación

CTS/M - Equipo de a bordo - Manual de operación - Comprobador de mano

SICAS - Planos detallados Armarios Sala de bloqueo Caseros y Corrientes (CH-GEN-SG-S-6004 Hojas 304).

Al finalizar los trabajos correspondientes, el proveedor entregará a SBASE los correspondientes manuales de Mantenimiento, los que serán de aplicación por parte del Operador.

Aun durante el periodo de garantía del proveedor, y según los términos expresados en el ANEXO X Requerimientos de Documentación, el OPERADOR deberá presentar a SBASE el Plan de Mantenimiento de las Instalaciones de Señalamiento, el que deberá respetar las indicaciones dadas por los proveedores.

Independientemente de lo indicado y a los efectos de llevar un control de la prestación de las Instalaciones de Señalamiento, se medirá el Índice de Disponibilidad del Sistema, según el desarrollo que se indica.

$$IDSS = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Equipamientos} \times 24 \text{ hs} \times \text{Días del mes} - \text{N}^\circ \text{ hs indisponibles en el mes}}{\text{N}^\circ \text{ de Equipamientos} \times 24 \text{ hs} \times \text{Días del mes}}$$

Horas indisponibles = Total por mes de horas de indisponibilidad de cada equipamiento de señalamiento, comprendidas entre la ocurrencia del fallo y su reparación

7. RED DE SERVICIO DE COMUNICACIONES.

A los efectos de llevar un control de la prestación de las Instalaciones de Comunicación, se medirá el Índice de Disponibilidad del Sistema, según el desarrollo que se indica.

$$IDSC = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de Equipamientos} \times 24 \text{ hs} \times \text{Días del mes} - \text{N}^{\circ} \text{ hs indisponibles en el mes}}{\text{N}^{\circ} \text{ de Equipamientos} \times 24 \text{ hs} \times \text{Días del mes}}$$

Horas indisponibles = Total por mes de horas de indisponibilidad de cada equipamiento de comunicación, comprendidas entre la ocurrencia del fallo y su reparación

8. NOTAS GENERALES.

El siguiente artículo es válido para todas las obras, instalaciones y sistemas descritos en el presente Anexo.

8.1. Calidad de los Materiales de Reposición Utilizados en el Mantenimiento.

Los materiales de reposición utilizados en el mantenimiento, deberán ser de la misma marca y características que los originales.

Para los casos en que el OPERADOR desee utilizar materiales distintos a los tradicionales usados por el subterráneo deberán ser como mínimo, de calidad similar al original.

Asimismo deberá contar previamente con la autorización de SBASE.

SBASE deberá hacer saber sus objeciones dentro de los QUINCE (15) días de haberse notificado, caso contrario se dará por autorizado su uso.

ADJUNTO "A". CONSERVACION DE VIAS

NTVO N° 1	- ESTRUCTURA, BALASTADO Y CONSERVACIÓN EN LA VIA - CLASIFICACIÓN DE LAS LÍNEAS EN GRUPOS PARA LA CONSERVACIÓN Y LAS RENOVACIONES
NTVO N° 2	- PERFILES TRANSVERSALES TIPO DE VÍAS PRINCIPALES BALASTADAS CON PIEDRA O MATERIAL SIMILAR Y DE LAS SENDAS
NTVO N° 3	- COLOCACIÓN DE LA VÍA-PERALTE - CURVAS DE TRANSICIÓN Y ENLACE
NTVO N° 4	- RECTIFICACIÓN DEL TRAZADO DE LAS CURVAS POR EL MÉTODO DE LAS FLECHAS
NTVO N° 5	- ORGANIZACIÓN DE LA CONSERVACIÓN DE VÍAS
NTVO N° 6	- INSTRUCCIONES PARA LA REALIZACIÓN Y EMPLEO DE LOS REGISTROS OBTENIDOS CON LA "DRESINA" DE CONTROL MATISA FV-6
NTVO N° 7	- ALINEACIÓN DE VÍAS
NTVO N° 8	- INFORMACIÓN SOBRE DEFORMACIÓN DE LA VÍA
NTVO N° 9	- COLOCACIÓN, VIGILANCIA Y CONSERVACIÓN DE LOS RIELES LARGOS SOLDADOS
NTVO N° 10	- ANCLAJE DE LAS JUNTAS AISLADAS
NTVO N° 11	- COLOCACIÓN DE FIJACIONES ELÁSTICAS SOBRE DURMIENTES DE MADERA DURA, CON Y SIN SILLETAS
NTVO N° 12	- ANCLAS DE DOBLE CIERRE LATERAL, COLOCACIÓN Y EXTRACCIÓN
NTVO N° 13	- APILADO DE DURMIENTES
NTVO N° 14	- SOBREANCHO DE TROCHA
NTVO N° 15	- VIGILANCIA DE LAS LUCES DE DILATACIÓN Y CORRECCIÓN DEL CORRIMIENTO
NTVO N° 16	- VERIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE LA TROCHA
NTVO N° 17	- CONSERVACIÓN DE APARATOS DE VÍA
NTVO N° 18	- TRATAMIENTO DE JUNTAS
SERIE 7 000 - MATERIALES DE VIA Y OBRAS, SEÑALAMIENTO Y TELECOMUNICACIONES	
FA 7 001	SOLDADURA ALUMINOTÉRMICA
FA 7 006	BULONES PARA VIA
FA 7 007	PLACAS ACANALADAS DE CAUCHO PARA ASIENTO DE RIEL
FA 7 008	ARANDELAS ELÁSTICAS PARA BULONES DE VIA
FA 7 015	ECLISAS
FA 7 016	PERNOS CON RANURA PARA CIRCUITO DE VIA
FA 7 025	DURMIENTES DE QUEBRACHO COLORADO, GUAYACAN Y URUNDAY
FA 7 027	ANCLAS PARA VIA TIPO T
FA 7 029	PIEZAS DE ACERO MOLDEADO AUSTENÍTICO PARA CRUZAMIENTOS (DE ADQUISICIÓN EN EL EXTRANJERO)
FA 7 030	DURMIENTES DE HORMIGÓN PRETENSADO TIPO MONOBLOQUE
FA 7 031	DURMIENTES DE HORMIGÓN ARMADO TIPO MIXTO
FA 7 032	TRANCHA PARA CORTAR RIELES EN CALIENTE

FA 7 034	TIRAFONDO DE VIA
FA 7 036	SILLETAS DE ACERO LAMINADAS PARA VIA - CARACTERISTICAS
FA 7 037	CLEPES ELASTICOS T PLAQUETAS DE APOYO PARA FIJACION DE RIEL
FA 7 040	BALASTO GRADO A
FA 7 041	ELEMENTOS DE TRANSMISION MECANICA PARA CAMBIOS DE VIA
FA 7 043	ELEMENTOS AISLANTES DE MATERIAL PLASTICO PARA CIRCUITOS DE VIA
FA 7 046	SILLETAS PARA VIA DE FUNDICION MALEABLE DE CORAZON NEGRO FERRÍTICA
FA 7 049	ANCLAS PARA VIA DOBLE CIERRE LATERAL
FA 7 050	LLAVE PARA TIRAFONDOS
FA 7 064	SILLETAS PARA VIA DE ACERO MOLDEADO
FA 7 065	RIELES
FA 7 066	LIGAS PARA CONEXIONES ELECTRICAS SOLDADAS POR PROCEDIMIENTOS ALUMINOCUPROTÉRMICOS
FA 7 067	GEOTEXTILES (NO TEJIDOS) PARA SANEAMIENTO DE PLATAFORMAS FERROVIARIAS
FA 7 068	JUNTAS AISLANTES COLADAS
FA 8609	LIGA DE COBRE LAMINADO PARA RIEL DE RETORNO

ADJUNTO "B". CONSERVACION DE VIAS y APARATOS DE VIA

CONSERVACION DE VIAS

ELEMENTOS A EVALUAR	ELEMENTOS DE CONTROL Y/O MEDICION	TOLERANCIAS DE CONSERVACION PARAMETROS ESTRUCTURALES Y GEOMETRICOS
---------------------	-----------------------------------	--

1 ELEMENTOS ESTRUCTURALES		
1.1 RIELES DESGASTE Desgaste Vertical Desgaste Lateral (Medido a 14 mm del hongo) Desgaste Total (vertical + Lateral) Reducción y/o desgaste del alma Desgaste Ondulatorio Huellas de Patinaje Aplastamientos Locales de la Cabeza Desfibrado del acuerdo superficie de rodadura - cara lateral FISURAS Transversales en la Cabeza del Carril En el acuerdo Cabeza - Alma Horizontales	CALIBRES	8 mm 6 mm 10 mm 4 mm
	ULTRASONIDO	
1.2 FIJACIONES Flojas, Inservibles o Faltantes	INSP. VISUAL	
1.3 DURMIENTES Fisurados o Con Roturas Mal Anclaje de la Sujeción Desencuadre Distancia entre ejes Durmientes bailadores Riostra Torcida o Partida	INSP. VISUAL	
		< 60 mm < 50 mm
1.4 BALASTO Compactación y Flexibilidad Limpieza Dureza	INSP. VISUAL	
	ENSAYOS	

CONSERVACION DE VIAS




CONSERVACION DE APARATOS DE VIAS

ELEMENTOS A EVALUAR	ELEMENTOS DE CONTROL Y/O MEDICION	TOLERANCIAS DE CONSERVACION PARAMETROS ESTRUCTURALES Y GEOMÉTRICOS
2 PARAMETROS GEOMETRICOS		
2.1 ALABEO En Recta y Curva Circular En Transiciones	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	± 4 en 3 m p/vías < a 7 años ± 6 en 3 m p/vías > a 7 años
2.2 TROCHA Trocha Amplitud del corredor Variación por Durmiente	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	$- 3$ mm / $+ 10$ mm 8 mm 2 mm
2.3 NIVELACION LONGITUDINAL	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	± 6 mm en 10 m
2.4 NIVELACION TRANSVERSAL	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	± 7 mm
2.5 ALINEACION En Recta o Curva R > 1500 M Curva 1500 > R < 500 M Curva R < 500 M	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	± 4 mm en 10 m ± 5 mm en 10 m ± 5 mm en 10 m
2.6 PERALTE	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	± 5 mm
3 PARAMETROS DINAMICOS		
3.1 ACELERACION LATERAL En Caja de Vehículo	ACELEROGRAFO	1,5 m/Seg.2

ELEMENTOS A EVALUAR	ELEMENTOS DE CONTROL Y/O MEDICION	TOLERANCIA DE LOS VALORES ESTRUCTURALES Y GEOMETRICOS
1 ELEMENTOS ESTRUCTURALES		
1.1 COMPONENTES RIELES, CORAZONES, AGUJAS , SOLDADURAS DESGASTE AGUJA Y CONTRAAGUJA Diferencia de desgaste vertical aguja / contraaguja	ULTRASONIDO CALIBRES	
1.2 FIJACIONES Flojas, Inservibles o Faltantes	INSP. VISUAL	
1.3 DURMIENTES Fisurados o Con Roturas Mal Anclaje de la Sujeción Durmientes bailadores	INSP. VISUAL	
1.4 BALASTO Compactación y Flexibilidad Limpieza Dureza	INSP. VISUAL ENSAYOS	

CONSERVACION DE APARATOS DE VIAS

ELEMENTOS A EVALUAR	ELEMENTOS DE CONTROL Y/O MEDICION	TOLERANCIA DE LOS VALORES ESTRUCTURALES Y GEOMETRICOS
2 PARAMETROS GEOMÉTRICOS		
2.1 COTAS DE SEGURIDAD Cota de Protección del Corazón Cota de Libre Paso de los Corazones de Cruce Garganta de Libre Paso Mínimo	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	$\pm 1396 \text{ mm}, +2 / -1 \text{ mm}$ $\pm 1357 \text{ mm}, +0 / -6 \text{ mm}$ 55 mm
2.2 TROCHA En vía Recta Trocha Amplitud del corredor Variación por Durmiente En vía Desviada para $V > 40 \text{ km/h}$ Trocha Amplitud del corredor Variación por Durmiente En el cruzamiento	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	$\pm -3 \text{ mm} / +10 \text{ mm}$ 4 mm 1 mm $\pm -3 \text{ mm} / +15 \text{ mm}$ 8 mm 2 mm $\pm +0 / -1 \text{ mm}$
2.3 NIVELACION En vía Recta En vía Desviada	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	$\pm 7 \text{ mm}$ $\pm -3 \text{ mm} / +7 \text{ mm}$
2.4 ALINEACIÓN En vía Directa En vía Desviada Flecha en el centro del riel curvado Ordenada cada 5 Durmientes	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	$\pm 4 \text{ mm en } 10 \text{ m}$ $\pm 10 \text{ mm en } 10 \text{ m}$ $\pm 5 \text{ mm en } 10 \text{ m}$

ADJUNTO "C". SEGURIDAD DE VIAS y APARATOS DE VIA

TOLERANCIAS DE SEGURIDAD EN VIAS		
ELEMENTOS A EVALUAR	ELEMENTOS DE CONTROL Y/O MEDICION	TOLERANCIAS DE SEGURIDAD PARAMETROS ESTRUCTURALES Y GEOMETRICOS
1 ELEMENTOS ESTRUCTURALES		
1.1 RIELES DESGASTE Desgaste Vertical Desgaste Lateral (Medido a 14 mm del hongo Desgaste Total (vertical + Lateral) Reducción y/o desgaste del alma Desgaste Ondulatorio Huellas de Patinaje Aplastamientos Locales de la Cabeza Desfibrado del acuerdo superficie de rodadura - cara lateral FISURAS Transversales en la Cabeza del Carril En el acuerdo Cabeza - Alma Horizontales	CALIBRES ULTRASONIDO	 12 mm 12 mm 18 mm 4 mm < 5/10 mm Ver Planillas Adjuntas
1.2 FIJACIONES Flojas, Inservibles o Faltantes	INSP. VISUAL	Máx 15 % c/ 12 m
1.3 DURMIENTES Fisurados o Con Roturas Mal Anclaje de la Sujeción Desencuadre Distancia entre ejes Durmientes bailadores Riostra Torcida o Partida	INSP. VISUAL	Máx 30 % c/ 12 m
1.4 BALASTO Compactación y Flexibilidad Falta de Balasto e/ durmientes respecto NSD Limpieza Dureza	INSP. VISUAL ENSAYOS	 Máx 20 mm

TOLERANCIAS DE SEGURIDAD EN VIAS

ELEMENTOS A EVALUAR	ELEMENTOS DE CONTROL Y/O MEDICION	TOLERANCIAS DE SEGURIDAD PARAMETROS ESTRUCTURALES Y GEOMETRICOS
2 PARAMETROS GEOMETRICOS		
2.1 ALABEO En Recta y Curva Circular	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	12 mm en 3 m para vías < a 7 años 15mm en 3 m para vías > a 7 años
2.2 TROCHA Trocha Amplitud del corredor Variación por Durmiente	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	- 5 mm / + 25 mm 3 mm
2.3 NIVELACION LONGITUDINAL	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	± 26 mm en 10 m
2.4 NIVELACION TRANSVERSAL	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	±16mm
2.5 ALINEACION En Recta o Curva R > 1500 M Curva 1500 > R < 500 M Curva R < 500 M	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	± 17 mm en 10 m ± 20 mm en 10 m ± 20 mm en 10 m
2.6 PERALTE	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	14 mm
3 PARAMETROS DINAMICOS		
3.1 ACELERACION LATERAL En Caja de Vehículo	ACELEROGRAFO	> 2,5 m/Seg.2

TOLERANCIAS DE SEGURIDAD EN APARATOS DE VIA

ELEMENTOS A EVALUAR	ELEMENTOS DE CONTROL Y/O MEDICION	TOLERANCIA DE LOS VALORES ESTRUCTURALES Y GEOMETRICOS
1 ELEMENTOS ESTRUCTURALES		
1.1 COMPONENTES RIELES, CORAZONES, AGUJAS , SOLDADURAS DESGASTE AGUJA Y CONTRAAGUJA Diferencia de desgaste vertical aguja/contraaguja	ULTRASONIDO CALIBRES	$\leq 4 \text{ mm}$
1.2 FIJACIONES Flojas, Inservibles o Faltantes	INSP. VISUAL	Máx 10 % c/ 12 m
1.3 DURMIENTES Fisurados o Con Roturas Mal Anclaje de la Sujeción Durmientes bailadores Riostra Torcida o Partida	INSP. VISUAL	Máx 20 % c/ 12 m
1.4 BALASTO Falta de Balasto e/ durmientes respecto NSD Compactación y Flexibilidad Limpieza Dureza	INSP. VISUAL ENSAYOS	Máx 20 mm

TOLERANCIAS DE SEGURIDAD EN APARATOS DE VIA

ELEMENTOS A EVALUAR	ELEMENTOS DE CONTROL Y/O MEDICION	TOLERANCIA DE LOS VALORES ESTRUCTURALES Y GEOMETRICOS
2 PARAMETROS GEOMÉTRICOS		
2.1 COTAS DE SEGURIDAD Cota de Protección del Corazón Cota de Libre Paso de los Corazones de Cruce Garganta de Libre Paso Mínimo	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	$\pm 1396 \text{ mm, } + 2 / - 2 \text{ mm}$ $\pm 1357 \text{ mm, } + 0 / - 6 \text{ mm}$ 55 mm
2.2 TROCHA En vía Directa Trocha Amplitud del corredor Variación por Durmiente En vía Desviada para $V > 40 \text{ km / h}$ Trocha Amplitud del corredor Variación por Durmiente	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL	$\pm 5 \text{ mm} / + 15 \text{ mm}$ 10 mm 3 mm $\pm 5 \text{ mm} / + 25 \text{ mm}$ 15 mm 5 mm
2.3 NIVELACION En vía Directa En vía desviada	DRESINA DE CONTROL ó EQUIPO. MANUAL $\pm 16 \text{ mm}$ - 6 mm / + 14 mm	
2.4 ALINEACIÓN En vía Directa En vía desviada Flecha en el centro del riel curvado Ordenada cada 5 Durmientes	DRESINA DE CONTROL $\pm 16 \text{ mm en } 10 \text{ m}$ $\pm 30 \text{ mm en } 10 \text{ m}$ $\pm 15 \text{ mm en } 10 \text{ m}$	

PLANILLA DE DEFECTOS EN RIELES
DESCRIPCION DE DEFECTOS
MEDIDAS CORRECTIVAS

CALIFICACION DEL DEFECTO	MAGNITUD DEL DEFECTO	DESCRIPCION DEL DEFECTO O FALLA	MEDIDAS CORRECTIVAS *
Fisura Transversal	20% o un porcentaje menor del hongo 20% a 100% 100%	"Fisura transversal" se refiere a una fisura transversal que se origina en el centro o núcleo cristalino del hongo, y se desarrolla progresivamente hacia el exterior formando una superficie suave, brillante, u oscura, redondeada u oval hasta encontrarse virtualmente en ángulo recto con el eje longitudinal del riel. Las características que distinguen a una fisura transversal de otras fisuras o defectos son el centro o núcleo cristalino y la superficie casi suave de su desarrollo circundante.	F,K E,Q,K A,J
Fisura compuesta	20% o un porcentaje menor del hongo 20% al 100% 100%	"Fisura compuesta" (horizontal y transversal) se refiere a una fisura progresiva que se origina dividiendo al hongo horizontalmente y que se desarrolla formando una superficie suave, brillante u oscura que se extiende hacia arriba o hacia abajo en el hongo hasta colocarse en ángulo recto con el eje longitudinal del riel. En este caso es necesario examinar ambas caras del defecto para ubicar sobre qué cara se encuentra el hongo dividido horizontalmente que originó la fisura.	F,K E,Q,K A,J
Fisura progresiva de origen externo	20% o un porcentaje menor del hongo 20% al 100% 100%	"Fisura progresiva (de origen externo)" se refiere a una fractura que se origina cerca de la banda de rodamiento del hongo o sobre la superficie misma y que se desarrolla progresivamente. Estas fisuras no deberán confundirse con las fisuras transversales, las fisuras compuestas u otros defectos, los cuales son de origen interno. Estas roturas pueden provenir de puntos desfibrados, desprendimientos de material del hongo o riel exfoliado.	F,K E,Q,K A,J
Fisuras originadas en pocaduras del material tractivo Soldadura defectuosa	20% o un porcentaje menor del hongo 20% al 100% 100%	"Fisuras originadas en pocaduras del material tractivo" se refiere a una fisura que se origina en pocaduras donde las ruedas motrices han patinado sobre la banda de rodamiento del hongo y que se desarrollan en forma progresiva. A medida que se extienden hacia abajo, con frecuencia se parecen a las fisuras compuestas e incluso a las transversales, pero no deberán confundirse con aquellas ni incluirse en su clasificación.	G,O,Q,I,M D,O,Q,I,M B,R,I,M B,R,I,M
Fisura horizontal del hongo y fisura vertical del hongo	Longitud del defecto 0-50 mm. 50-100 mm. más de 100 mm. Riel roto	"Fisura horizontal del hongo" se refiere a la separación progresiva del hongo en forma horizontal, en general originada 6 mm. o más por debajo de la superficie de rodamiento, y que se extiende en forma horizontal en todas direcciones. Generalmente, en el mismo lugar aparece un aplastamiento en la superficie del riel. Cuando este defecto llega a las caras laterales del hongo, se manifiesta como una fisura pequeña o a lo largo del riel. "Fisura vertical del hongo" se refiere a una separación vertical a través de la cabeza del riel o cercana a su núcleo que se extiende dentro de la cabeza o a través de ella. Debajo de la cabeza, y cerca del alma pueden presentarse rajaduras o vetas corroidas o pueden hallarse trozos de material que se desprenden de los laterales de la cabeza.	H,M F,L C,K A,J
Alma dividida, Riel con conductos, Hongo y alma divididos	Longitud del defecto 0-15 mm. 15-80 mm. más de 80 mm. Riel roto	"Alma dividida" se refiere a una rajadura longitudinal que aparece a lo largo de un lado del alma y que se extiende dentro o a través de ella. "Riel con conductos" (rechupado) se refiere a una separación vertical en el riel, generalmente en el alma, debido a una falla por contracción en el lingote de fundición al unirse en la laminación.	H,M C,K - A,J

A

r

PLANILLA DE DEFECTOS EN RIELES
DESCRIPCION DE DEFECTOS
MEDIDAS CORRECTIVAS

CALIFICACION DEL DEFECTO	MAGNITUD DEL DEFECTO	DESCRIPCION DEL DEFECTO O FALLA	MEDIDAS CORRECTIVAS *
Fisuras en los orificios para bulones	Longitud del defecto 0-15 mm. 15-40 mm. más de 40 mm. Riel roto	"Fisuras en los orificios para bulones", consisten en fisuras progresivas que se irradian alrededor del agujero de ecisaje siendo horizontales o inclinadas a 45°, pudiendo originar roturas.	H,M F,L C,K A,J
Patín con roturas	Longitud del defecto 0-150 mm. más de 150 mm.	"Patín con roturas" se refiere a cualquier rotura en la base del riel.	G,R,M A,J
Rotura común	---	"Rotura común" se refiere a una rotura parcial o total en la cual no existe señal alguna de fisura, o en la cual no se identifica ninguno de los defectos descriptos en este párrafo.	B,R,L
Riel averiado	---	"Riel averiado" se refiere a aquellos rieles que se encuentren dañados por accidentes, por ruedas rotas, aplastadas o mal balanceadas, por patineje, o por causas similares	G,P,Q,I,M

*** MEDIDAS CORRECTIVAS:**

- | | | |
|---|---|--|
| <p>A. Designar una persona habilitada para supervisar la circulación sobre ese riel.</p> <p>B. Designar una persona habilitada para supervisar la circulación sobre ese riel hasta tanto se coloquen ecisas.</p> <p>C. Limitar la velocidad a 15 km/h.</p> <p>D. Limitar la velocidad a 15 km/h. hasta tanto se coloquen ecisas.</p> <p>E. Limitar la velocidad a 15 km/h. hasta tanto se coloquen ecisas. Luego, circular a 40 km/h. o la velocidad máxima permitida para su clase, la que resulte menor.</p> <p>F. Limitar la velocidad a la que resulte menor de las siguientes opciones: 40 km/h., la velocidad máxima permitida para su clase o la que determina una persona designada en sitio.</p> | <p>G. Limitar la velocidad a la que resulte menor de las siguientes opciones: 40 km/h. o la velocidad máxima permitida para su clase, hasta tanto se coloquen ecisas.</p> <p>H. Limitar la velocidad a la que resulte menor de las siguientes opciones: 40 km/h. o la velocidad máxima permitida para su clase.</p> <p>I. Después de colocar ecisas, limitar la velocidad a la que resulte menor de las siguientes opciones: 50 km/h. o la velocidad máxima permitida para su clase.</p> <p>J. Reemplazar el riel de inmediato</p> <p>K. Reemplazar el riel en los próximos 5 días</p> <p>L. Reemplazar el riel en los próximos 10 días</p> | <p>M. Reemplazar el riel en los próximos 20 días</p> <p>N. Designar una persona habilitada para decidir cuándo se debe cambiar el riel.</p> <p>O. Colocar ecisas en los próximos 5 días.</p> <p>P. Colocar ecisas en los próximos 20 días.</p> <p>Q. Colocar ecisas con bulones sólo en agujeros más alejados del eje de la ecisa.</p> <p>R. Colocar ecisas con la cantidad de bulones que se indica en el artículo 2.5 inc. (d) y (e) de esta regulación.</p> |
|---|---|--|

SUBTERRÁNEOS DE BUENOS AIRES S.E.

ANEXO XV

LIMPIEZA DE ESTACIONES

g

h

INDICE

1. LIMPIEZA DE ESTACIONES	3
1.1. Limpieza General Diaria (Nocturna)	3
1.2. Mantenimiento diario (diurno)	4
1.3. Limpieza Profunda de las estaciones*	4
2. LIMPIEZA DE DEPENDENCIAS.....	6
2.1. Limpieza de TallerES y edificios	6
3. RESIDUOS SÓLIDOS	7
4. OTROS SERVICIOS.....	8



2
h

GENERALIDADES

El OPERADOR deberá mantener en condiciones los bienes cedidos como asimismo procederá a conservar un adecuado estado de limpieza tanto de las instalaciones de libre acceso al público como aquellas que no lo sean.

La limpieza de las estaciones e instalaciones de la Red estarán a cargo del OPERADOR y se realizará con criterios de profesionalidad y experiencia con el fin de conseguir un grado de limpieza óptimo para garantizar un servicio de calidad y mantener el sistema con una imagen agradable para los pasajeros.

Para efectuar la limpieza de la Red se dispondrá de un plan de limpieza anual que garantice el cumplimiento de los índices y requisitos de calidad exigidos, donde se contemplarán los siguientes bloques de limpieza:

- Limpieza de Estaciones
- Limpieza de Dependencias
- Otros Servicios

1. LIMPIEZA DE ESTACIONES

Las estaciones de la Red serán motivo del siguiente plan de limpieza:

- Limpieza General Diaria (nocturna)
- Mantenimiento Diario (diurno)
- Limpieza Profunda

1.1. LIMPIEZA GENERAL DIARIA (NOCTURNA)

Se realizará todas las noches y comprenderá para cada una de las estaciones la provisión de la mano de obra, equipos y materiales necesarios para realizar las siguientes tareas:

- Vaciado de cestos papeleros, con reposición de bolsas y retiro fuera del ámbito de la estación de las bolsas de residuos para que sean recolectadas por el servicio de la Ciudad.
- Limpieza de pisos eliminando manchas y elementos adheridos a los mismos*.
- Barrido de escaleras de acceso, ascensores y escaleras mecánicas*.
- Limpieza de vidrios y espejos.
- Desempolvado de bancos y pasamanos.
- Limpieza de Artefactos. (Exterior)*
- Limpieza de baños y vestuarios con productos desinfectantes y ambientadores.
- Reposición de consumibles de uso sanitario.(Solo Operativos)*
- Limpieza de Boleterías y Locales de Jefes de Estación o Centros de Atención al Pasajero.
- Limpieza de locales o cuartos de uso del personal que corresponda al ámbito de la estación.
- Desempolvado de terminales de información y/o de servicios.
- Retirada de carteles, pegatinas y chicles.*
- Repaso de los inoxidable de las escaleras mecánicas.



- Limpieza de pegatinas en barandas de ingreso a las estaciones.*
- Quitado de basura acumulada en los nichos de publicidad, tras los racks de equipamiento auxiliar.(Interior de Estación)

Estas tareas se realizarán en cada una de las estaciones de Domingo a Viernes de 23 a 5 Hs.

No se incluye la limpieza de locales comerciales. La misma será realizada por SBASE.

1.2. MANTENIMIENTO DIARIO (DIURNO)

Comprende la provisión de mano de obra, equipos y materiales necesarios con el objeto de mantener la Limpieza General que se efectúa diariamente en las estaciones y dar cobertura a las incidencias que puedan surgir durante el horario de servicio.

Serán repasos de limpieza que contribuirán a mantener los estándares de limpieza de las estaciones y generar percepción de limpieza en los usuarios.

Se llevarán a cabo en la franja horaria de 8:00 a 20:00 y consistirán en:

- Vaciado de papeleras y reposición de bolsas.
- Recogida de papeles.
- Limpieza y desinfección de baños.
- Limpieza de cabinas, oficinas de Jefes de Estación o Centros de Control.
- Barrido de pisos y desmanchado de los mismos en caso necesario.
- Barrido de escaleras y ascensores
- Reposición de consumibles de uso sanitario. (Solo lugares operativos)*

Cuando por fuertes precipitaciones pluviales se produzcan eventuales anegamientos de andenes, cabinas, cuartos, pasillos, o cualquier otro sector perteneciente a las estaciones se procederá a retirar el agua depositada mediante el empleo de elementos adecuados a tal fin.

Tareas a realizar cada 4 días (cuadrilla 24 peones + 4 supervisores)*:

- Limpieza de accesos desde la vereda (escaleras fijas y escaleras mecánicas).
- Retiro de basura acumulada y pegatinas en los ingresos bajo y atrás de los carteles electrónicos.

1.3. LIMPIEZA PROFUNDA DE LAS ESTACIONES*

Se realizará en horario nocturno según el programa aproximadamente cada (15) días e incluirá además de la Limpieza General Diaria, la limpieza de los asientos, los tabiques y paredes, una limpieza profunda de los pisos y la limpieza de la zona de vías.

Será efectuada por un equipo de trabajo especializado debiendo coordinar con el PCO, aquellas actividades que requieran corte y reposición de tensión, por ejemplo, limpieza de zona de vías.

Descripción orientativa de los trabajos que comprenden la limpieza a fondo:

- Limpieza de accesos, puertas y rejas de acceso y ascensores de calle.
- Limpieza de los elementos de señalización al público usuario.
- Limpieza de escaleras mecánicas, plataformas y escaleras pedestres.
- Limpieza de barandas y pasamanos.
- Hidrolavado de muros y pisos con agua fría o Caliente.
- Lavado y secado de pisos interiores. (Con equipo Lava - Secador).
- Lavado, fregado y encerado con producto antideslizante. de pisos interiores. (Con equipo Lava - Fregador).
- Aspirado de polvo y líquidos en estaciones. (Con aspiradora Polvo - Líquido).
- Limpieza exterior de armarios y mobiliario.
- Limpieza de ascensores interiores.
- Limpieza de molinetes y terminales de autoservicio.
- Limpieza de vidrios y espejos.
- Limpieza de dependencias
- Limpieza y desinfección de baños y vestuarios.
- Limpieza de paredes, no dañando la pintura de las mismas y metales, eliminándose totalmente las inscripciones y todo tipo de propaganda no autorizada.
- Desempolvado exterior de bandejas y soportes pasacables, siempre que su accesibilidad sea segura.
- Limpieza de pintadas y retirada de carteles, pegatinas y chicles.
- Limpieza de zona de vías en área de estaciones.
- Limpieza de zona de vías fuera del área de estaciones. La periodicidad se fijará de acuerdo a la disponibilidad de equipos.

ESCALERAS Y ASCENSORES EXTERIORES.

- Hidrolavado de vidrios y muros de ascensores*.
- Hidrolavado de muros rejas y revestimientos en bocas de acceso*.
- Hidrolavado de escaleras*.
- Hidrolavado de vereda perimetral*.
- Hidrolavado de carteles de acceso*
- Limpieza de carteles electrónicos de acceso*.
- Limpieza de señalética*.

En la limpieza a fondo se pondrá especial interés en retirar la suciedad de los rincones*. Este apartado constituirá un atributo de valoración de las inspecciones a realizar una vez efectuados los trabajos*.



Al efectuar la limpieza a fondo de las estaciones se pondrá especial atención para evitar causar daños a equipos, molinetes, máquinas expendedoras y bandejas eléctricas*.

Los trabajos de limpieza de zona de vías, consistirán en la recolección y aspirado de toda suciedad existente en la zona de vías de las estaciones.

La zona a limpiar es la comprendida entre los andenes incluyendo los bajos de los mismos y a lo largo de toda la estación, incluyendo también por ambos lados una longitud de quince metros en el interior del túnel en los dos sentidos*.

La desinfección y desinsectación se realizará una vez cada quince días. La desratización se realizará mediante la colocación de cebos tóxicos con control y reposición según el consumo.

En el supuesto de que en el transcurso de las labores de limpieza en una dependencia se produjera un corte prolongado de suministro de energía eléctrica que impidiese la continuidad de los trabajos, éstos se procurarán realizar una vez restablecidas las condiciones normales, siempre en horario nocturno.

2. LIMPIEZA DE DEPENDENCIAS

2.1. LIMPIEZA DE TALLERES Y EDIFICIOS

Los Talleres y Edificios serán motivo del siguiente plan de limpieza:

- Limpieza General y Mantenimiento

La **Limpieza General (nocturna)** se realizará todas las noches y comprenderá la provisión de la mano de obra, equipos y materiales necesarios para realizar la limpieza, desinfección, desinsectación y desratización del área del taller, vestuarios, oficinas, office baños y todo local o cuarto de uso del personal que corresponda al ámbito del taller*.

Estas tareas se realizarán todos los días del año, de lunes a sábado dentro del horario de 21:30 hs. a 5:30 hs. y los domingos dentro del horario de 21:30 hs. hasta las 8:00 hs.,

En particular se realizarán las siguientes tareas:

- Vaciado de cestos papeleros, con reposición de bolsas y retiro fuera del ámbito del taller de las bolsas de residuos para que sean recolectadas por el servicio de la Ciudad.
- Lavado y limpieza de pisos eliminando manchas y elementos adheridos al mismo.
- Limpieza de vidrios*.
- Limpieza de carpinterías y artefactos de iluminación*.

- Limpieza de baños, vestuarios y comedores-
- Limpieza de paredes, no dañando la pintura de las mismas y metales, eliminándose totalmente las inscripciones y todo tipo de propaganda no autorizada*.
- La desinfección y desinsectación se realizará una vez cada quince (15) días. La desratización se realizará mediante la colocación de cebos tóxicos con control y reposición según el consumo.

El **Mantenimiento diario (diurno)** comprende la provisión de mano de obra, equipos y materiales necesarios para mantener la limpieza de las áreas de trabajo, oficinas y baños.

3. RESIDUOS SÓLIDOS

Tanto la limpieza de las instalaciones como la operación de los Talleres generarán residuos sólidos cuya administración estará a cargo del OPERADOR.

La operación de las Líneas generará dos tipos de residuos cada uno de los cuales requiere tratamiento particular: los residuos asimilables a domésticos y los residuos peligrosos.

Se puede decir que la totalidad de los residuos sólidos generados en las tareas de limpieza pertenecen a los denominados residuos asimilables a domésticos y que son aquellos que son aceptados por el CEAMSE en sus rellenos sanitarios.

La operación de los Talleres generará a su vez, dos tipos de residuos sólidos: los asimilables a domésticos y los peligrosos, sin contar la chatarra de hierro y acero que por tener un cierto valor económico no es considerada como residuo.

Los asimilables a domésticos comprenden, además de los provenientes de la limpieza de la instalación, aquellos que generados por los cambios de componentes en las tareas de mantenimiento, no contengan o no estén impregnados con sustancias peligrosas como ser grasas, aceites, solventes industriales y que por lo tanto sean aceptados por el CEAMSE en sus rellenos sanitarios.

Los residuos peligrosos generados por los Talleres provienen de cambios de componentes no asimilables a domésticos como podían ser básicamente baterías, virutas con aceite de corte, estopas, guantes, trapos y ropa de trabajo impregnados con grasas, aceites o solventes industriales y envases vacíos de grasa, aceite y solventes industriales. Esta enumeración no excluye que haya otros residuos generados en la operación de los Talleres y que deben ser considerados como residuos peligrosos.

Si bien no son residuos sólidos, los Talleres pueden generar residuos líquidos peligrosos como ser los derivados de cambios de aceite en equipos.

De cualquier manera, para los residuos peligrosos el Operador debe disponer en cada Taller, de un espacio de almacenamiento transitorio debidamente señalizado, además de estar inscripto como generador de residuos peligrosos ante la autoridad competente y

contratar el transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos con empresas autorizadas para ello.

4. OTROS SERVICIOS

El plan de limpieza anual, también contemplará la ejecución de otros servicios especializados, ya sean ejecutados de forma puntual, cíclica o según necesidad y bajo el control, supervisión y autorización, si procede, del OPERADOR.

Entre estos servicios, figurarán:

- Fregado a máquina*.
- Abrillantados*.
- Limpiezas especiales y primeras limpiezas después de obras.
- Limpieza de bóvedas y techos (el OPERADOR informará Frecuencia y alcance)*.
- Limpieza de artefactos de iluminación (el OPERADOR informará Frecuencia)*. (Semestralmente)

Los tratamientos de desratización y desinsectación se realizarán según lo indicado anteriormente en estaciones, dependencias y patios de vías. Según necesidad, se podrán efectuar los tratamientos de urgencia que sean requeridos.

Las desinfecciones se efectuarán en las limpiezas periódicas o en tratamientos especiales si se solicitan. En los trenes se efectuarán tratamientos de desinfección mensualmente.

La limpieza de grafiti podrá requerir actuaciones o tratamientos singulares fuera del propio marco de la limpieza periódica en función del nivel de agresión que presenten las dependencias y el material móvil de la línea*.

Si procede, se aplicará protección antigrafiti permanente en las zonas mas agredidas como pueden ser los accesos, lo que se determinará de común acuerdo entre el Operador y la Autoridad de Aplicación*.

Asimismo y atento a la existencia de murales, obras de arte y frisos en distintos lugares de las líneas que contienen un importante valor cultural y artístico, el OPERADOR deberá velar por su conservación de manera de resguardar el valor intrínseco que ellos poseen.

La limpieza profunda de dichos murales, obras de arte y frisos será realizada por SBASE.

En todos los casos se deberá emplear *paños limpios*, en lo posible de algodón, humedecidos con *agua y detergente neutro*.

Se deberá aplicar sin frotar sobre la tela con la imagen para remover la suciedad de polvo u hollín.

Luego se deberá pasar un paño solamente con agua para remover posibles restos del detergente.

Finalmente aplicar un paño limpio y seco para secar la tela.

Este procedimiento se deberá aplicar de acuerdo al criterio de que cada mural evidencie marcas visibles de polvo ya que una continua limpieza innecesaria podría, con el tiempo, llevar al deterioro de la impresión.

Nota: Las tareas indicadas precedentemente con (*) se verán impactadas en su ejecución hasta tanto se dispongan de los recursos de personal necesario.



SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES S.E.

ANEXO XVIII

PENALIDADES / MEJORA DEL SERVICIO

AB

h

INDICE

1. INTRODUCCION.....	3
1.1. Diferencias entre la Información Suministrada y la Relevada.....	6
1.2. Interrupciones por Caso Fortuito o Fuerza Mayor.....	6
2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO).....	6
2.1. Penalidad por coches despachados de menos.....	6
2.2. Penalidad por intervalos excedidos.....	7
2.3. Penalidad por incumplimiento del servicio programado.....	8
2.4. Penalidad por interrupción de Línea.....	9
2.5. Penalidad por indisponibilidad de escaleras mecánicas.....	9
2.6. Penalidad por indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras.....	10
3. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (PRODUCTO DE LAS INSPECCIONES DE LA AUTORIDAD DE APLICACION).....	11
3.1. Penalidad por incumplimiento en sistema de venta de pasajes y acceso a andenes.....	11
3.2. Penalidad por incumplimiento en la información al público usuario.....	12
3.3. Penalidad por incumplimiento de las medidas de seguridad.....	13
3.4. Penalidad por incumplimiento en la limpieza y conservación del material rodante.....	13
3.4.1. Limpieza y Conservación del Material Rodante.....	13
3.4.2. Iluminación interior de los coches.....	14
3.5.1 Vías y Aparatos De Vías.....	14
3.5.1.1 Penalizaciones por incumplimiento de las tolerancias de seguridad.....	15
3.5.1.2 Resto de Penalizaciones.....	15
4. OTRAS PENALIDADES APLICABLES CON RELACION AL MATERIAL RODANTE, INSTALACIONES FIJAS Y CONTROL DEL SERVICIO.....	15
4.1. Verificación del estado de los bienes.....	16
4.2. Verificación del cumplimiento de la documentación de los planes de mantenimiento.....	17
5. BANDA DE TOLERANCIA PARA LA APLICACIÓN DE LAS PENALIDADES.....	17
6. Tabla I.....	19
Tabla II.....	19

1. INTRODUCCION.

Este Anexo estipula las penalidades y multas que se aplicarán al OPERADOR, cuando los estándares del servicio presenten desviaciones respecto de las bandas de tolerancia especificadas; cuando no se cumpla con el servicio requerido, cuando no se cumpla con los mantenimientos y conservaciones establecidas y cuando el OPERADOR no brinde información o facilite su acceso.

Asimismo por medio del presente se establece la metodología para reconocimientos como consecuencia de la mejora del servicio, ingreso y/o demanda.

A todos los efectos legales los plazos del presente se contarán en días corridos, salvo que expresamente se indiquen como hábiles.

Las penalidades, en los casos que corresponda su aplicación, se efectuará siguiendo los parámetros propios de la Constitución Nacional, en base a los principios de: legalidad y tipicidad, proporcionalidad, culpabilidad e imputabilidad, presunción de inocencia, "non bis in idem", debido proceso y defensa, etc.

Las inspecciones pueden ser programadas o aleatorias. Las inspecciones programadas se harán con la presencia de personal del OPERADOR autorizado; se penalizará al OPERADOR por el incumplimiento detectado en las inspecciones, del cumplimiento del servicio, del estado de los bienes ó del chequeo de la documentación y/ o información. En el caso de ser una inspección aleatoria, el personal de SBASE citará al área sustantiva del mismo para que envíe a un representante, el cual debe presentarse en un tiempo no mayor a 1 (una hora) o designe alguno del lugar a inspeccionar a efectos de verificar la inspección que se realice, de no hacerlo se realizará la inspección correspondiente dejando constancia que el OPERADOR no designó al personal. Posteriormente se enviará vía fax o e-mail las actas realizadas para su conocimiento y corrección y de corresponder la penalización resultante de la misma.

Las penalidades se valuarán en "UNIDADES DE PENALIZACION", cuyo valor unitario de cada una de ellas será igual a la tarifa mensual utilizada para el cálculo de la EBP del AOM correspondiente al mes en el cual se haya constatado el incumplimiento detectado en la inspección.

Los valores de los Indicadores del punto "2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO)" que luego se detallan y de las penalidades por su incumplimiento serán calculados a partir de la información contenida en el Informe Mensual de Operación (IMO) que el OPERADOR debe presentar a SBASE dentro de los primeros (10) diez días corridos del mes siguiente al analizado. La información debe ser remitida en forma impresa y en soporte magnético en la forma que oportunamente se acuerde entre SBASE y el OPERADOR.

Si pasado el período de diez (10) días corridos del mes siguiente al analizado el OPERADOR no remitiese el IMO, será penalizado con una multa equivalente a 1.000 (un mil) unidades de penalización por cada día de atraso.



Además de recibir y analizar la información suministrada por el OPERADOR, SBASE llevará a cabo inspecciones con el propósito de validarla. Para ello el OPERADOR debe permitir el acceso y el ejercicio de las facultades de control de SBASE.

La aplicación de las penalidades por incumplimiento de los indicadores de penalización del punto "2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO)" será mensual. Los indicadores cuyo cálculo se realice en base a un cómputo diario o semanal, no darán lugar a compensaciones entre días o semanas distintos o entre diferentes Líneas de la Red, según el caso.

La determinación mensual de la cantidad total de unidades de penalidad aplicables, se hará sumando la cantidad de unidades que correspondan por cada indicador y por cada uno de los períodos diarios o semanales del mes.

Una semana será la que se inicia un domingo y concluye el sábado, y cuando en el mes existan partes de semana no entera, ellos serán asimilados a la semana siguiente y/o a la anterior.

En el caso de la toma de información del servicio, la misma podrá ser obtenida a través de inspectores destacados en cabeceras ó a través de los sistemas que registran la operación, la que tendrá validez a los efectos del control y penalización de incumplimientos del servicio.

El OPERADOR deberá asegurar el correcto funcionamiento de tales sistemas.

Respecto de la liquidación y pago de las penalidades, se seguirá el siguiente procedimiento, aplicable al punto "2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO)":

- a) Una vez presentado el IMO, SBASE comunicará al OPERADOR, dentro del plazo de treinta (30) días las discrepancias existentes entre el informe elevado por el OPERADOR y la información obtenida directamente por SBASE.
- b) Notificado el OPERADOR de las observaciones formuladas deberá en el plazo de diez (10) días contados a partir de la notificación, salvar los errores incurridos, o efectuar un descargo ofreciendo y produciendo la prueba que hiciera a su derecho para demostrar la inexistencia de los mismos.
- c) SBASE evaluará las cuestiones propuestas, los hechos, el descargo efectuado y la prueba producida, los antecedentes y las normas aplicables y calculará las penalidades que correspondan.
- d) El importe de la penalidad, una vez firme ésta, conforme lo previsto en el art.14 del AOM, y a criterio de SBASE, será deducido de la retribución a abonar al OPERADOR como contraprestación de la explotación que tiene a su cargo ó deducido directamente de Inversiones Operativas que haya realizado el OPERADOR previa autorización de SBASE.



Respecto de la liquidación y pago del resto de las penalidades contempladas en el presente Anexo, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Notificado el OPERADOR de las observaciones formuladas, deberá en el plazo estipulado en cada acápite contados a partir de la notificación, salvar los errores incurridos o efectuar un descargo ofreciendo y produciendo la prueba que hiciera a su derecho para demostrar la inexistencia de los mismos.
- b) SBASE evaluará las cuestiones propuestas, los hechos, los antecedentes y las normas aplicables y, eventualmente, recalculará las penalidades que correspondan.
- c) El importe de la penalidad, una vez firme ésta, conforme lo previsto en el art. 14. del AOM, y a criterio de SBASE, será deducido de la retribución a abonar al OPERADOR como contraprestación de la explotación que tiene a su cargo ó deducido directamente de Inversiones Operativas que haya realizado el OPERADOR previa autorización de SBASE.

Las penalidades se aplicarán en el entendimiento de que el OPERADOR es responsable de prever y solucionar los inconvenientes o déficit que se presentan en el servicio.

Penalidades por Condiciones de Seguridad.

El OPERADOR se obliga, para satisfacer las necesidades del usuario y dar cumplimiento con lo prescripto por la Ley 4472 y el presente AOM, a mantener en perfectas condiciones de mantenimiento todos los aspectos que hacen a la seguridad operativa y calidad del SERVICIO SUBTE.

En caso de no cumplir con este requerimiento, SBASE aplicará al OPERADOR multas denominadas graves, determinadas en 4.000 unidades de penalización cada una y se aplicarán en forma directa. Estas multas afectarán en forma directa los Gastos de Administración del EBP.

Los incumplimientos graves se establecen en la tabla I del presente Anexo.

Reconocimientos a la Mejora del Servicio, los Ingresos y/o la Demanda.

Se determinará anualmente, la diferencia entre la cantidad de pasajeros efectivamente transportados y la utilizada para el cálculo de la EBP (prevista según lo indicado en el Anexo II.a y sus notas).

De verificarse una diferencia positiva, SBASE dispondrá como consecuencia de la mejora del servicio y la demanda una asignación a favor del OPERADOR del 50% de los mayores ingresos netos de impuestos.

Adicionalmente, con el objetivo de que el Operador mejore la utilización de los recursos necesarios en relación al incremento de la oferta proyectada (por incorporación de flota, inauguración de estaciones y/o modernización de la tecnología), se establece un incentivo por la mayor cantidad de coche km que se ofrecerán en relación a un programa de incremento de recursos.

El incentivo será acordado entre las partes y el objetivo buscado es incentivar el esfuerzo del operador para el logro de la continua superación en su gestión y de la calidad de servicio ofrecida a los usuarios.

1.1. Diferencias entre la Información Suministrada y la Relevada.

Si de la comparación entre los datos recogidos directamente por la Autoridad de Aplicación y los provistos por el OPERADOR oportunamente, surgieran inexactitudes o divergencias tales que, donde originalmente se dieron por cumplidos los estándares de servicios exigidos, de hecho hubiese habido incumplimientos de los mismos, el OPERADOR será multado. Dicha multa será equivalente a 5 (cinco) veces el valor de la penalización(es) correspondiente(s), adicionalmente el pago de la(s) penalización(es) establecida(s) para cada caso.

1.2. Interrupciones por Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

No se aplicarán las penalidades establecidas cuando las causas que originan las distorsiones se motiven en caso fortuito o de fuerza mayor.

La configuración de un caso fortuito o de fuerza mayor, debe ser formalmente denunciado y/o acreditado por el OPERADOR ante SBASE, dentro del plazo de cinco (5) días de acaecido o de conocido por aquél. En caso de no realizarse dicha denuncia y/o la acreditación, se tendrán por desistido el derecho y renunciada la acción para proceder a su invocación y/o reclamo.

2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO)

2.1. Penalidad por coches despachados de menos.

La penalidad por coches despachados de menos se aplicará en las HORAS PICO (08:00 a 10:00 hs. para el horario pico de la mañana y de 18:00 a 20:00 hs. para el horario pico de la tarde), diferenciando mañana y tarde según lo definido en el Anexo I Programa Operativo, para cada día hábil.

Por cada coche despachado de menos, en el período pico de la mañana y por cada coche despachado de menos en el período pico de la tarde, en ambos casos en el sentido dominante del tráfico, por debajo del 97% de la cantidad de oferta establecida en el Programa de servicios, se aplicarán 21 (Veintiún) Unidades de Penalización (UP).

Las citadas cantidades de coches son las despachadas en ambas direcciones desde cada terminal durante los períodos pico matinal y vespertino del día hábil y en el sentido de máxima carga (en el caso del Premetro todos los despachos se considerarán desde la Estación Intendente Sagüier). Asimismo, se considerarán como coches despachados a aquellos correspondientes a viajes que tengan su origen y/o destino en una estación intermedia de alguna o varias líneas de subte y premetro, en la medida que dichos coches formen parte de trenes incluidos en la programación aprobada y cuando la(s) línea(s)

disponga(n) de la infraestructura que así lo permita y los adicionales cortos hasta un máximo de 10% (diez por ciento) de dicha programación aprobada.

La cantidad de coches despachados que se considerarán para el cálculo de esta penalidad es la cantidad de coches comerciales realmente despachados, incluidos los viajes adicionales, los que deberán respetar el itinerario y el régimen de paradas programadas. No se considerarán en el cálculo de esta penalidad los coches despachados en viajes no comerciales (coches vacíos por ejemplo).

En caso de producirse un incidente imprevisto que motive la realización de un servicio con trenes de menor recorrido que el programado, estos se incluirán en el cálculo de este indicador considerando hasta un máximo de un 50 % de la programación aprobada.

Las cantidades se calcularán para cada día hábil sin dar lugar a compensaciones entre períodos pico de un mismo día hábil, ni entre días hábiles sucesivos ni entre diferentes Líneas de la Red.

2.2. Penalidad por intervalos excedidos.

La penalidad por Intervalos excedidos se calculará para el horario de servicio estipulado en el Anexo I Programa Operativo, excepto para los períodos pico de los días hábiles establecidos en el indicador de coches despachados de menos. El cómputo se hará diariamente.

Para el cómputo de las penalidades por este índice, se considerarán 20 (Veinte) Unidades de Penalización (UP) por cada intervalo excedido respecto al máximo diario exento de penalidad, según el siguiente criterio:

- a) Se considerará intervalo excedido cuando el tiempo transcurrido entre el despacho de dos trenes programados consecutivos desde cualquiera de las dos terminales cabeceras supere al intervalo programado más una tolerancia de 2 (dos) minutos de dicho lapso para las líneas subterráneas para el primer año y una tolerancia del 50% del valor del intervalo de cada línea para los años sucesivos. Para el Premetro se considerará intervalo excedido cuando supere al intervalo programado más una tolerancia de 3 (tres) minutos y se considerarán los intervalos únicamente desde la estación Saguier.
- b) Para cada día se considerará intervalos excedidos sujetos a penalización, cuando la cantidad de intervalos excedidos definidos en el punto a) anterior supere en el tres por ciento (3%) la cantidad total de intervalos programados diarios.
- c) A los efectos del cálculo de los intervalos, en el caso de cancelarse el primer y/o el último tren del día (inicio o cierre del servicio), se considerarán como horarios de salida de los trenes mencionados, los que estén establecidos en la programación vigente para cada una de las terminales.
- d) Las penalidades se calcularán para cada día, sin dar lugar a compensaciones entre días sucesivos. En el caso de existir interrupción de línea, no se computarán los intervalos excedidos en dicho período.

Los intervalos entre trenes se medirán en las estaciones cabeceras que dan origen a los viajes comerciales y que forman parte de la programación vigente.

2.3. Penalidad por incumplimiento del servicio programado.

La penalidad por incumplimiento del servicio programado se calculará para todo el horario de servicio establecido en el Anexo I Programa Operativo, excepto para los períodos pico de los días hábiles establecidos en el indicador de coches despachados de menos, para cada semana.

La penalidad por incumplimiento del servicio programado se aplicará exclusivamente cuando la cantidad de viajes realizados de trenes programados para cada semana, resulte inferior al 97% (noventa y siete por ciento) de la cantidad de viajes programados para igual semana.

En este caso el OPERADOR será penalizado con 50 (Cincuenta) Unidades de Penalización (UP) por cada tren despachado de menos respecto al mínimo semanal exento de penalización.

A los efectos del cálculo se considerarán viajes realizados a todos aquellos viajes comerciales que hayan completado el recorrido entre cabeceras (en el caso del Premetro se tomará como cabecera única la Estación Intendente Saguier).

No serán considerados -taxativamente- como viajes comerciales los siguientes casos:

- a) Los que se realicen con pasajeros pero con alteración del régimen normal de paradas entre ambas cabeceras, a excepción de aquellos viajes que no paren en una o dos estaciones porque son utilizados como herramienta de regulación de intervalos luego de una interrupción.
- b) Los que se realicen sin pasajeros en todo o parte del recorrido.
- c) Los que realicen los trenes que no ofrezcan servicio al público o no estén dentro de la programación aprobada.
- d) Aquellos trenes que partan 1 (Un) minuto antes del horario de la iniciación del servicio o lo hagan 2 (Dos) minutos después del horario de finalización.

En el caso de una alteración del servicio, y a los fines de reducir el perjuicio de los usuarios, se dispusiera operativamente correr un servicio de trenes que cubran parte del recorrido programado se lo considerará como medio viaje.

Las penalidades por incumplimiento de servicio serán calculadas por el OPERADOR en el Informe Mensual Operativo (IMO) y su valor será consignado en el mismo.

Las penalidades se calcularán para cada semana sin dar lugar a compensación entre semanas sucesivas.



2.4. Penalidad por interrupción de Línea.

La penalidad por interrupción de línea se calculará para todo el horario de servicio establecido en el Anexo I Programa Operativo.

Se considerará que existe interrupción de Línea cuando el intervalo entre dos (2) trenes sucesivos supere dos (2) intervalos programados más una tolerancia de dos minutos, considerando en forma independiente cada sentido de circulación del tráfico (en el caso del Premetro se tomará como cabecera única la Estación Intendente Saguié).

La medición de cada interrupción de línea se computará como el tiempo transcurrido entre el horario de salida del último tren antes del evento y el horario de salida del primer tren después del evento (en ambos casos trenes comerciales).

Si tal medición para cada sentido del tráfico superase el tiempo equivalente a 2 (dos) intervalos programados más la tolerancia definida precedentemente se considerarán 9 (Nueve) Unidades de Penalización (UP) por cada minuto o fracción en exceso.

En caso de cancelarse el primer y/o último tren del día (inicio y/o cierre del servicio), se considerarán como horarios de salida de los trenes mencionados, los que estén establecidos en la programación vigente para cada una de las terminales.

Cuando se aplique la penalidad por interrupción de Línea, no se aplicarán las indicadas en los puntos 2.1 a 2.3 del presente Anexo.

Las penalidades se calcularán diariamente sin dar lugar a compensaciones entre días sucesivos.

2.5. Penalidad por indisponibilidad de escaleras mecánicas.

El índice de indisponibilidad de escaleras mecánicas (IEM) se calculará por mes según el tramo habilitado de la línea correspondiente de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IEM = \frac{\sum TD_k}{TS_k \times NE_k} \times 100$$

Donde:

IEM = Índice de Indisponibilidad Escaleras Mecánicas de la Línea correspondiente (en por ciento)

TD_k = Tiempo de detención en horas de las escaleras mecánicas de la línea correspondiente, excluyendo interrupciones programadas para mantenimiento. Para cada escalera se aceptará únicamente una inmovilización programada de dos (2) horas semanales como máximo para la realización de tareas de mantenimiento y reparación.

NE_k = Cantidad de escaleras mecánicas existentes en el tramo habilitado de la línea correspondiente.

TS_k = Tiempo total de servicio (en horas) establecido para cada una de las escaleras mecánicas existentes en la línea correspondiente, para el mes evaluado.

Las escaleras mecánicas deberán estar disponibles para el público y en funcionamiento durante todo el tiempo en que se encuentre habilitada la estación, salvo que el acceso correspondiente estuviese inhabilitado o bien se hubiera dispuesta la clausura de la escalera por orden de autoridad judicial o administrativa por causa ajenas al OPERADOR. No obstante cuando existan causas fundadas, el OPERADOR podrá proponer otro horario de servicio para cada escalera mecánica, el cual para poder ser aplicado requerirá la expresa conformidad de SBASE, en cuyo caso el mismo será considerado a todos sus efectos.

Donde exista una única escalera mecánica para atender un flujo determinado de pasajeros, las inmovilizaciones para tareas de mantenimiento y reparación deberán ser programadas fuera del horario de habilitación al servicio público. Allí donde existan escaleras mecánicas alternativas las inmovilizaciones podrán programarse durante el día pero fuera de las horas pico definidas en el Anexo I Programa Operativo.

Hasta un valor de IEM del 4 % no se aplicarán penalidades. Esto representa un 96 % de cumplimiento. Luego del primer año se evaluará superar el nivel de cumplimiento.

La penalidad por Incumplimiento del Índice de Disponibilidad de Escaleras Mecánicas (IEM) se obtendrá multiplicando 1.500 (mil quinientas) unidades de penalización por cada uno por ciento (1%) que supere el cuatro por ciento (4%) establecido como máximo en el valor observado del IEM. Las penalidades se calcularán por mes sin dar lugar a compensaciones de ningún tipo.

Detención excesiva de una escalera mecánica.

En el caso de que una escalera permanezca detenida más dos semanas por la misma causa, su penalización se incrementará a partir de primer día posterior al cumplimiento de dicho mes en 500 (quinientas) U.P. por día de detención, que se adicionará a la penalidad calculada por el método antes descripto.

2.6. Penalidad por indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras.

El índice de Indisponibilidad de Ascensores y Salvaescaleras (IIAS) se calculará por mes según el tramo habilitado de la línea correspondiente de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IIAS = \frac{\sum TDK}{TSk \times NASk} \times 100$$

Donde:

A

h

I_{IAS} = Índice de Disponibilidad Ascensores y Salvaescaleras de la Línea correspondiente (en por ciento)

T_{D_k} = Tiempo de detención en horas de los ascensores y salvaescaleras de la línea correspondiente, excluyendo interrupciones programadas para mantenimiento. Para cada ascensor y salvaescaleras se aceptará únicamente una inmovilización programada de dos (2) horas semanales como máximo para la realización de tareas de mantenimiento y reparación.

N_{AS_k} = Cantidad de Ascensores y Salvaescaleras existentes en el tramo habilitado de la línea correspondiente.

T_{S_k} = Tiempo total de servicio (en horas) establecido para cada uno de los ascensores y salvaescaleras existentes en la línea correspondiente, para el mes evaluado.

Los ascensores y salvaescaleras deberán estar disponibles para el público y en funcionamiento durante todo el tiempo en que se encuentre habilitada la estación, salvo que el acceso correspondiente estuviese inhabilitado, o bien se hubiera dispuesta la clausura del ascensor o salvaescaleras por orden de autoridad judicial o administrativa por causa ajena al OPERADOR. No obstante cuando existan causas fundadas, el OPERADOR podrá proponer otro horario de servicio para cada ascensor y salvaescaleras, el cual para poder ser aplicado requerirá la expresa conformidad de SBASE, en cuyo caso el mismo será considerado a todos sus efectos.

Hasta un valor de I_{IAS} del 15% no se aplicarán penalidades. Esto representa un 85 % de cumplimiento. Luego del primer año se evaluará superar el nivel de cumplimiento.

La penalidad por Incumplimiento del Índice de Disponibilidad de Ascensores y Salvaescaleras (I_{IAS}) se obtendrá multiplicando 1.500 (un mil quinientas) unidades de penalización por cada uno por ciento (1%) que supere el quince por ciento (15%) establecido como máximo en el valor observado del I_{IAS}. Las penalidades se calcularán por mes sin dar lugar a compensaciones de ningún tipo.

Detención excesiva de un ascensor o salvaescaleras.

En el caso de que una escalera permanezca detenida más de dos semanas por la misma causa, su penalización se incrementará a partir de primer día posterior al cumplimiento de dicho mes en 500 (quinientas) U.P. por día de detención, que se adicionará a la penalidad calculada por el método antes descripto.

3. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (PRODUCTO DE LAS INSPECCIONES DE LA AUTORIDAD DE APLICACION).

3.1. Penalidad por incumplimiento en sistema de venta de pasajes y acceso a andenes.



El OPERADOR debe implementar los sistemas y disponer de los recursos humanos y equipamiento necesarios para ofrecer una eficiente atención al público usuario.

Personal de SBASE realizará inspecciones programadas o aleatorias, según lo indicado en el punto 1., a las estaciones con el objeto de evaluar el funcionamiento de los sistemas de venta de pasajes y acceso a andenes. A los efectos de poder medir el tiempo de espera en boleterías SBASE efectuará mediciones de 60 minutos en cada una de las boleterías. Si el valor promedio de las mediciones efectuadas supera el de dos minutos en la atención al público, se labrará un acta de constancia, emitiéndose posteriormente una Nota al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan. A partir de la recepción de dicha Nota, el OPERADOR dispondrá de un plazo máximo de 5 (cinco) días para su normalización o el plazo que se indique en la nota.

La Penalidad por Incumplimiento en los sistemas de venta de pasajes y accesos a andenes se obtendrá multiplicando por 1.000 (un mil) Unidades de Penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Inspección.

3.2. Penalidad por incumplimiento en la información al público usuario.

El OPERADOR debe mantener informado al público usuario sobre las prestaciones normales del servicio, imprevistos o modificaciones que alteren dichas prestaciones, de todo el sistema subterráneo. Para ello utilizará los sistemas existentes y otros que puedan implementarse en el futuro.

En todas las estaciones deberán exhibirse los destinos de los trenes en cada sentido de circulación. En todas ellas deberá también colocarse, letreros orientadores del movimiento de pasajeros para realizar combinaciones con otras Líneas del sistema de Subterráneos.

También se deberá exhibir un mapa de la Red de Subterráneos y diagramas de las respectivas Líneas en las estaciones y coches correspondientes.

Se deberá dar especial trato a la información a suministrar a los usuarios en casos de ocurrencia de alteraciones en el servicio, tales como retrasos, interrupciones, cancelaciones y/o accidentes. Para ello utilizará los sistemas existentes y otros que puedan implementarse en el futuro.

En todas las estaciones se deberán exhibir las Normativas Básicas a Cumplir por los Pasajeros, de acuerdo con el Anexo III Reglamento Operación de los Servicios, título V y conforme lo previsto en el AOM.

En todo momento el OPERADOR deberá garantizar la correcta atención al público usuario por parte del personal a su cargo, de acuerdo con lo indicado en el Anexo III Reglamento Operación de los Servicios, título IV capítulo 2 Comportamiento del personal en general y en su atención al público.

Personal de SBASE realizará inspecciones programadas o aleatorias, según lo indicado en el punto 1., a las estaciones con el objeto de evaluar la información ofrecida al público usuario. De encontrarse deficiencias se labrará un acta de constancia, emitiéndose posteriormente una Nota al OPERADOR para que realice las correcciones que



correspondan. A partir de la recepción de dicha Nota dispondrá para su normalización, de un plazo máximo de 15 (quince) días, o el plazo establecido a criterio del inspector.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

3.3. Penalidad por incumplimiento de las medidas de seguridad.

En lugares visibles, tanto en las plataformas como en los vestíbulos el OPERADOR colocará paneles en los que se expliquen las normas de seguridad con las que están equipadas las estaciones, la conducta a seguir en caso de urgencia, el puesto o ubicación de los botiquines de primeros auxilios y toda aquella otra información de utilidad en caso de emergencias o accidentes.

La reposición en término de las cargas de los matafuegos es responsabilidad del OPERADOR. En caso de emergencia el OPERADOR debe utilizar tanto los sistemas de comunicación como la gestión personal de sus empleados para instruir al público usuario sobre la conducta a adoptar.

En todos los trabajos de reparación que realice el OPERADOR debe emplear materiales que satisfagan los estándares de seguridad requeridos por la Dirección de Bomberos de la Policía Federal y el Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires.

Nota: Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el punto "6. Tabla I y II".

3.4. Penalidad por incumplimiento en la limpieza y conservación del material rodante.

3.4.1. Limpieza y Conservación del Material Rodante.

El OPERADOR debe mantener el material rodante en buen estado de conservación aseo e higiene, dando cumplimiento a lo especificado en el Anexo XII Limpieza del Material Rodante, es responsable de ello ante SBASE por actos propios y de terceros.

El material rodante deberá estar limpio a partir de la Revisión General y sin inscripciones y/o publicidad adheridas sin permiso interior y exteriormente. Los vidrios, asientos y todo otro elemento de interior que se encuentren en mal estado deben ser reemplazados o reparados.

Personal de SBASE realizará inspecciones programadas o aleatorias, según lo indicado en el punto 1., del material rodante con el objeto de evaluar su estado conservación y verificar el cumplimiento de lo especificado en el Anexo XII Limpieza del Material Rodante. De encontrarse deficiencias se labrará un acta de constancia, emitiéndose posteriormente una Nota al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan.

A partir de la recepción de la Nota el OPERADOR dispondrá para su normalización un plazo máximo de 3 (tres) días en el caso de deficiencias de limpieza ó el plazo establecido a



criterio del inspector y de 10 (Diez) días ó el plazo establecido a criterio del inspector para los casos de Conservación del material rodante.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

3.4.2. Iluminación interior de los coches.

El OPERADOR deberá proveer la iluminación interior de los coches utilizando todas las luminarias existentes en los mismos.

Los LUX mínimos por flota medidos a un metro del suelo, deberán ser los siguientes:

Línea	Iluminación entre tubos/lámparas
Línea A	
- Coche chino	500 lux
- Coche Fiat	155 lux
Línea B – Mitsubishi	150 lux
Línea C – Nagoya	230 lux
Línea D	
- Fiat	315 lux
- Alstom	160 lux
Línea E – GE	96 lux
Línea H - Siemens	25 lux

Personal de SBASE realizará periódicamente inspecciones programadas o aleatorias, según lo indicado en el punto 1., a el material rodante, con el objeto de evaluar su nivel de iluminación. De encontrarse deficiencias SBASE emitirá posteriormente una Nota al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan. A partir de la recepción de la Nota el OPERADOR dispondrá para su normalización un plazo máximo de 5 (cinco) días ó el plazo establecido a criterio del inspector.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

3.5 Instalaciones Fijas.

3.5.1 Vías y Aparatos De Vías.

En los Adjuntos B y C del Anexo XIV MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES FIJAS, se han definido los diferentes Parámetros y las Tolerancias de Conservación y de Seguridad, tanto de Vías como de Aparatos de Vías.

Esto significa que se han definido dos niveles de calidad para cada uno de estos Parámetros, un nivel que implica el Confort de la marcha y un segundo nivel, de calidad mínima de la vía, que implica el límite de Seguridad que no debe ser traspasado nunca.

A los fines de verificar el cumplimiento de las Tolerancias de Conservación de Vías, la medición de los diferentes Parámetros se realizará sobre tramos de vías de 200 metros aproximadamente.

Para los Parámetros Geométricos y/o para los Parámetros Estructurales se medirá en varios puntos dentro de un tramo y se determinará, en mm, el Valor Máximo de cada uno de estos parámetros.

Para las Tolerancias de Seguridad no puede haber Valores Máximos mayores a los indicados.

Personal de SBASE realizará inspecciones programadas o aleatorias, en presencia del responsable a cargo del OPERADOR, a la vía para evaluar el estado de conservación de la misma y labrará un acta de constancia, emitiéndose posteriormente una Nota al OPERADOR.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

3.5.1.1 Penalizaciones por incumplimiento de las tolerancias de seguridad.

Los incumplimientos de de las tolerancias de seguridad serán consideradas como faltas graves y serán penalizadas en forma directa.

En el caso en que los márgenes violados, a exclusivo juicio de SBASE hicieren peligrar la seguridad del servicio o la circulación, SBASE podrá disponer la suspensión de los servicios hasta tanto se corrijan las deficiencias notificadas.

3.5.1.2 Resto de Penalizaciones

Para estas penalidades SBASE emitirá una nota al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan indicando el plazo de normalización de las mismas. A partir de la recepción de dicha Nota el OPERADOR dispondrá de un plazo máximo de 15 (quince) días para su normalización o el plazo establecido a criterio del inspector.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

4. OTRAS PENALIDADES APLICABLES CON RELACION AL MATERIAL RODANTE, INSTALACIONES FIJAS Y CONTROL DEL SERVICIO.

El presente anexo estipula las penalidades y multas que se aplicarán al OPERADOR en caso de incumplimientos o faltas, según los criterios definidos más adelante.



Las penalidades podrán originarse como producto de las observaciones resultantes de las inspecciones de verificación del estado de los bienes y/o de las inspecciones de verificación del cumplimiento de los Planes de Mantenimiento. Asimismo, las observaciones podrán ser susceptibles de penalidades graves, intermedias o leves, según el caso.

4.1. Verificación del estado de los bienes

Una falta se considerará grave cuando una observación de la verificación del estado del bien pueda implicar riesgos o situaciones que:

- puedan afectar la seguridad e integridad de personas y/o bienes, asumiendo como consecuencias inmediatas de una falta el riesgo de muerte o cualquier daño físico ocasionado a las personas y/o la destrucción parcial o total del patrimonio.

La aplicación será directa, solo para los casos de penalización Graves según lo establecido en el Punto 6. Tabla I.

Cuando por motivo de las inspecciones realizadas para la verificación del estado del bien se observaren faltas intermedias y/o faltas leves de acuerdo a lo detallado en el punto "6.Tabla II", SBASE emitirá una Orden de Servicio al OPERADOR para que proceda a la corrección de las faltas intermedias, si las hubiere y otra Orden de Servicio al OPERADOR para que proceda a la corrección de las faltas leves, si las hubiere. A partir de la recepción de cada Orden de Servicio el OPERADOR dispondrá de un plazo máximo de 15 (quince) días para su normalización o el plazo establecido a criterio del inspector.

A continuación se detalla el valor de cada tipo de penalización:

- Grave: 4.000 (cuatro mil) unidades de penalización por cada evento.
- Intermedia: 500 (quinientos) unidades de penalización por cada evento.
- Leve: 150 (ciento cincuenta) unidades de penalización por cada evento.

En el Punto 6 Tabla I y II se detallan todos los ítems o puntos de control clasificados por especialidad que el Autorizante utilizará para su trabajo habitual de fiscalización y control. Para cada ítem o punto de control se indica:

- Forma de verificación:
 1. Medición: susceptible de una medición y / o comparación contra un valor o estándar
 2. Observación: a través de una observación visual
 3. Foto: a través de la comparación contra una foto como referencia
- Tipo de Penalidad: grave, intermedia o leve
- Situaciones específicas: descripción de situaciones que de ser observadas aplicará la penalidad indicada en forma directa
- Medición: detalle del valor o estándar a cumplir o referencia dentro del contrato dónde consta ese valor o estándar

Todos los ítems o puntos de control que no tengan indicada la forma de verificación serán también susceptibles de penalidades. Para estos casos solo aplicarán las del tipo leve.

Para los casos susceptibles de Medición, se tomará como parámetro lo indicado en los Anexos de mantenimiento XI y XIV o lo estipulado en las normas mencionadas en las tablas I y II.

4.2. Verificación del cumplimiento de la documentación de los planes de mantenimiento.

Las penalidades producto de la verificación del cumplimiento de la documentación de los planes de mantenimiento serán de carácter intermedia y surgirán de las siguientes situaciones:

Evidencia Escrita:

Los casos en los cuales el OPERADOR no cumpliera con la exigencia de disponer de la documentación requerida según Anexo X Requerimientos de Documentación.

Coherencia de Protocolo:

Los casos en los cuales el concedente como producto de la revisión detallada de alguna documentación requerida en el Anexo X Requerimientos de Documentación, identificara que la misma no estuviera emitida correctamente. Se entiende como incorrecta a aquella documentación que no cumpliera con la coherencia técnica que debe ser expuesta en el documento según los planes de mantenimiento de los Anexos XI y XIV.

Verificación del protocolo:

Los casos en los cuales como producto de la verificación in situ de alguno de los protocolos listados en el ANEXO XIV REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACION se constatará que el OPERADOR no los estuviera efectuando de la forma estipulada y exigida en los planes de mantenimiento de los Anexos XI y XIV.

En caso de observarse deficiencias SBASE emitirá una Orden de Servicio al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan indicando el plazo de normalización de las mismas. A partir de la recepción de dicha Nota el OPERADOR dispondrá de un plazo máximo de 15 (quince) días para su normalización o el plazo establecido a criterio del inspector.

5. BANDA DE TOLERANCIA PARA LA APLICACIÓN DE LAS PENALIDADES.

Para los ítems relacionados a seguridad que implican multas Graves (según 6. Tabla I), no existirá plazo de gracia por lo que las mismas se aplicarán desde el momento de la firma del presente AOM. En los casos particulares de los acápites 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 y 2.6 se aplicará el siguiente esquema de penalización:

Penalidad	Periodo/ Cumplimiento del servicio
2.1 Penalidad por coches despachados de menos	Año 2013: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 93% y el 2do Semestre por debajo del 94%.



Penalidad	Período/ Cumplimiento del servicio
	Año 2014: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 95% y el 2do. Semestre por debajo del 96%
2.2 Penalidad por intervalos excedidos	Año 2013: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 93% y el 2do Semestre por debajo del 94%. Año 2014: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 95% y el 2do. Semestre por debajo del 96%
2.3 Penalidad por incumplimiento del servicio programado	Año 2013: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 93% y el 2do Semestre por debajo del 94%. Año 2014: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 95% y el 2do. Semestre por debajo del 96%
2.4 Penalidad por interrupción de Línea	Sin tolerancia para aquellas que sean exclusiva responsabilidad del OPERADOR
2.5 Penalidad por indisponibilidad de escaleras mecánicas	Año 2013: Se penalizará por debajo del 96% Año 2014: Se evaluará superar el nivel.
2.6 Penalidad por indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras	Año 2013: Se penalizará por debajo del 85% Año 2014: Se evaluará superar el nivel.

Los porcentajes de los puntos 2.1, 2.2 y 2.3 se calcularán respecto del servicio programado de cada Línea con una formación menos en circulación. Este concepto podrá redefinirse en el último mes del año 2013 para definir el año 2014.

En el caso de los puntos 2.1, 2.2 y 2.3 el cumplimiento solo se podrá alcanzar si se cumplen anualmente los programas de Revisiones Generales presentados para el periodo 2013-14.

En el caso de 2.5. y 2.6. el cumplimiento solo se podrá alcanzar a partir de contar con el stock de repuestos.

- Plazo de Gracia.

Para la efectiva aplicación de las penalidades intermedias y leves, con excepción de lo previsto en el punto 4.2. del presente Anexo, el Anexo II, XVI y X, se tomarán en cuenta los siguientes plazos de gracia, los cuales se computarán desde la entrada en vigencia del presente AOM:

De 0 a 4 meses: 0%

De 5 a 8 meses: 50%

De 9 a 11 meses: 75%

A partir del mes 12 se aplicará el 100%.

Para los ítems indicados en los puntos 3.1., 3.2., 3.4.1., 3.4.2., 3.5.1.2. del presente Anexo se contemplará un período de 4 meses de gracia contados desde la entrada en vigencia del presente AOM.

6. Tabla I
Tabla II

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and curves, possibly representing the name 'A' or 'J'.A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line followed by a loop and a tail, possibly representing the name 'h' or 'n'.