



Manual de procedimientos
de comunicación
y estado de la traza



corredores
viales

Manual de procedimientos de comunicación y estado de la traza

Introducción

El presente Manual es reglamentario del régimen establecido en el Contrato de la Empresa Contratista, Pliego de Bases y Condiciones Generales, Pliego de Condiciones Particulares y, Pliego Técnico Particular y sus Anexos, incluidas las circulares que hubiera expedido por la Dirección Nacional de Vialidad (DNV), los demás documentos integrantes del llamado a Concurso, por lo que ninguna de las disposiciones del presente Manual podrá tornar más ventajosos los derechos de Corredores Viales S.A, ni más gravosas sus obligaciones, previstas por aquellas normas.

Se establece así un modelo homogéneo de administración y respuesta de comunicación del estado de la traza ante las contingencias que pueden ocurrir en los Tramos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, con el fin de asegurar la efectividad de la información a las personas usuarias y entes intervinientes en las acciones. En este documento se describe la forma de brindar la información correcta, concisa y clara para la interpretación de las personas usuarias y de los principales actores involucrados, diferenciando los niveles de información / comunicación.

El presente Manual de Procedimientos es un documento normativo dinámico que debe ser revisado y actualizado a intervalos regulares o bien cuando resulte necesario, para reflejar adecuadamente la organización vigente y la realidad de los distintos escenarios de crisis.

1- Objeto

El manejo de dicha información debe ser considerado como un servicio e interpretado como un sistema, que hace uso de los diferentes canales de comunicación estableciendo las alternativas de comunicación disponibles y la manera en que son implementados, con el fin de mantener un contacto directo y eficaz ante las necesidades de las personas usuarias de los distintos tramos que integran Corredores Viales S.A., para acortar los tiempos de resolución de reclamos, emergencias y prestaciones de servicios.

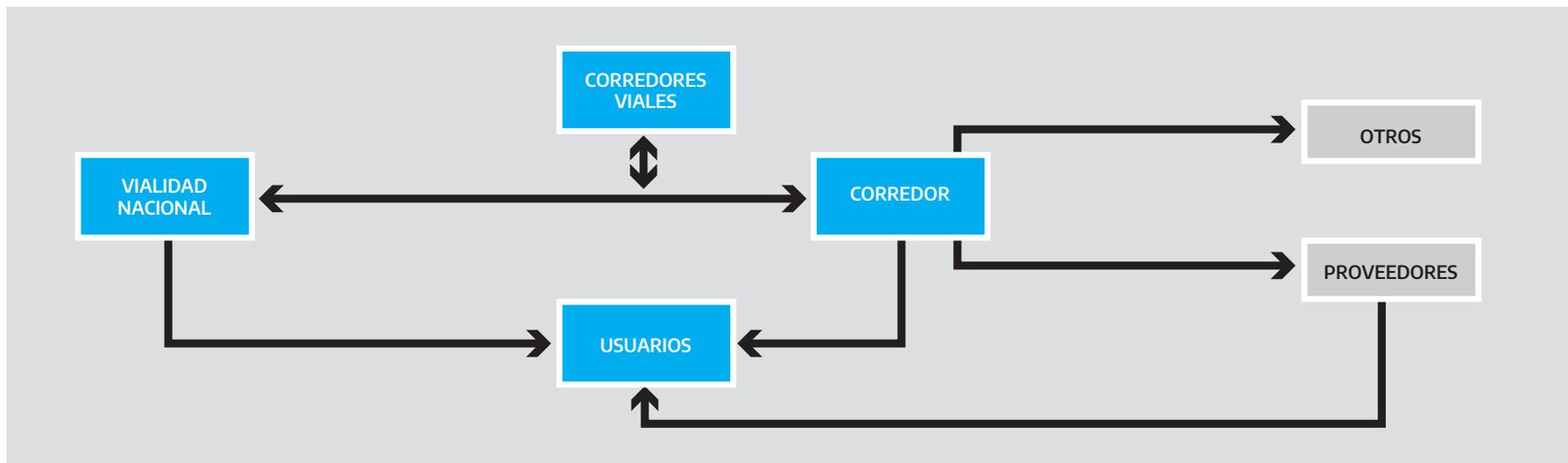
Asimismo, el objetivo debe velar por la realización del seguimiento y control de los medios, como así también la búsqueda de nuevas alternativas que lleven siempre a mejorar el servicio y a determinar los mecanismos y medios internos entre las distintas áreas de la empresa, y externamente en su relación con Vialidad Nacional, organizaciones públicas, civiles y privadas y con sus proveedores.

El objetivo principal es lograr que las personas que colaboran en los distintos tramos de Corredores Viales S.A posean los conocimientos y habilidades específicas que ayuden a optimizar su desempeño frente a diferentes situaciones.

De esta manera, se logra dar respuesta en tiempo y forma a situaciones que ocurran a lo largo de los tramos y advertir con antelación las distintas contingencias que puedan presentarse.

Para lograrlo, el esfuerzo estará centrado en dos aspectos fundamentales:

- Disminuir el tiempo que toma notificar la ocurrencia de las situaciones que puedan presentarse sobre la traza.
- Disminuir el tiempo que les toma a los servicios de emergencia llegar al lugar de la contingencia.



A su vez, como objetivo secundario se plantea el generar avisos oportunos hacia el resto de las personas que circulan en el entorno del sitio donde se produjo la emergencia, a fin de evitar mayores accidentes y también, disminuir la congestión de tránsito.

1.1- Responsables de Área de Corredores Viales S.A

- Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicaciones y Atención a Personas Usuaris
- Subgerencia de Políticas de Seguridad Vial
- Jefatura de Comunicación
- Jefatura de Atención a Personas Usuaris

1.2 - Responsables de Tramos que componen Corredores Viales S.A.

- Jefe/a de Tramo
- Jefe/a de Estación
- Jefe/a de Seguridad Vial
- Jefe/a de Atención a Personas Usuaris
- Jefe/a de Mantenimiento
- Especialista en Medio Ambiente
- Especialista en Seguridad e Higiene
- Vocero/a oficial de la Empresa

2- Marco normativo

El presente Manual se redacta en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 42 y concordantes del Pliego de Especificaciones Técnicas Generales (PETG), y los correspondientes Contratos, Pliegos de Especificaciones Técnicas Particulares, Pliego Técnico Particular y sus anexos, incluidas las circulares que

hubiera expedido la Dirección Nacional de Vialidad (DNV), así como los demás documentos integrantes del llamado a Concurso.

Ninguna de las disposiciones del presente Manual podrá tornar más ventajosos los derechos ni más gravosas sus obligaciones, previstas por aquellas normas.

Asimismo, se considerarán las especificaciones técnico - operativas especiales con las que cuenta cada tramo para la aplicación de la normativa dispuesta mencionada precedentemente.

2.2 - Glosario y Terminología

Accidente: Acontecimiento inesperado, no planeado, que implica una alteración en el estado de las personas, elementos o funciones, con repercusiones negativas, con potencial para causar lesiones o muerte en las personas y daños o perjuicios a los bienes de los actores involucrados o de terceros.

Accidente secundario: Accidente que sucede como consecuencia de un accidente previo ocurrido en el mismo lugar.

Accidente grave: Accidente que constituye por sus características un problema de especial importancia, con el potencial de causar lesiones y hasta la muerte de personas e importantes daños a personas usuarias y/o terceros. Entre las características determinantes figuran: víctima o víctimas fatales, número de víctimas elevado y en estado grave, casos de incendios o presencia de sustancias peligrosas que ponen en riesgo vidas humanas o daños a sus

bienes o al medio ambiente, irrupción total o parcial de la calzada, y, en general, todo accidente o hechos de trascendencia pública notoria que puedan derivar en una cobertura de prensa. Supone esto, acciones de respuesta compleja y que puedan requerir comunicaciones con el/la Vocero/a de la empresa a los medios de prensa.

Acciones preventivas: Se trata de acciones primarias de atenuación de riesgos, que resultan posibles de realizar por el/la operador/a de seguridad vial que tome contacto en primera instancia con el incidente, estas pueden ser recorridas de rutina, señalización preventiva o disposición de MVS en lugares preestablecidas.

Actor: Participe del sistema de gestión de incidentes con responsabilidad directa en alguna de las actividades comprendidas. Los Actores podrán ser:

- Servicios Internos: son aquellos que pertenecen al corredor y tienen su base de operaciones en la zona contratada (Patrullas de Seguridad Vial, móviles de mantenimiento y Operaciones)
- Servicios Externos con Base de Operaciones en la Zona Contratada: Prestador de asistencia y traslado médico, prestadores de servicios de remolque y mecánico contratado por la empresa.
- Servicios Externos con Base fuera de la Zona Contratada: Son los convocados en función de las características de las contingencias. Gendarmería Nacional, Policía Local, Provincial o Federal, Bomberos, etc.

Administración de riesgo: Es el proceso mediante el cual se evalúan las alternativas y se selecciona la acción reguladora más apropiada integrando los resultados de la evaluación del riesgo con los datos de ingeniería, y las

preocupaciones sociales y económicas para llegar a una decisión.

Agua subterránea: Agua en una zona o formación saturada debajo de la superficie del terreno. Hace referencia a la posible afectación de las napas de agua por la ocurrencia de algún siniestro con capacidad de generar daños ambientales.

Animal suelto: Presencia de animales en la zona de camino. Generalmente se trata de animales que por su deambular pueden generar condiciones de riesgo en el tránsito.

Centro de Emergencias (CE) o Puesto Centralizador de Llamadas (PCL): Es el responsable inicial y permanente en la vía pública de recibir y/o enviar señales de alerta y/o alarma y coordinar la atención inicial de los incidentes y /o accidentes, cualquiera que sea su nivel de gravedad. Es el órgano centralizador de la gestión de seguridad vial y de las emergencias en la vía pública. Es el órgano idóneo y capacitado para utilizar con eficiencia máxima los recursos humanos y materiales disponibles, en caso de contingencia.

Es el responsable de registrar la información requerida por el sistema de gestión de incidentes y accidentes. Dicha información se registrará mediante el empleo de los medios disponibles en cada tramo. Se registrará la hora de recepción de aviso de cada incidente, el medio de detección correspondiente, los datos básicos del incidente, y la hora de pedido de los móviles de servicio.

Móvil de seguridad vial (MSV): Es el móvil que entra en acción ante una contingencia. En general será el MSV más cercano al lugar del hecho.

Bruma o calina: Es una suspensión en el aire, de partículas secas, extremadamente pequeñas e invisibles a simple vista, pero suficientemente numerosas como para dar al aire aspecto opalescente.

Caracterización del incidente: El proceso de identificación de los recursos involucrados, materiales, equipos, personas o sustancias involucradas en el incidente, determinando las rutas de exposición y proyectando el efecto que tendrá en las personas, propiedades, fauna y flora y la consecuente interrupción del servicio.

Comité de crisis (emergencias graves): Grupo interdisciplinario conformado por personal del tramo, en el máximo nivel de decisión, que tiene como misión autorizar el uso de recursos extraordinarios para la atención de siniestros o emergencias graves, así como las medidas extraordinarias que resulten idóneas para solucionar la crisis. Tomando a su cargo las comunicaciones al más alto nivel de las autoridades competentes y controlando la información suministrada a los medios.

Contaminación: Acumulación de sustancias sólidas, líquidas o gaseosas o de energía que puedan causar efectos adversos en las personas o en el medio ambiente.

Contaminante: Una sustancia o mezcla de sustancias sólidas, líquidas o gaseosas o energía que, liberadas en el medio ambiente, puedan alterar las características o condiciones del mismo.

Demora total producida por un incidente: Pérdida de tiempo experimen-

tada por las personas usuarias como consecuencia de un incidente. Depende de la duración de este y de la capacidad de descarga del sitio una vez despejado el lugar.

Detección: Conocimiento de la ocurrencia de una contingencia generadora de una acción de respuesta. Actividad dirigida a establecer que ha ocurrido un siniestro o emergencia, para generar la consiguiente acción de respuesta.

Emergencias medio ambientales: Incidentes que involucran el escape o derrame de sustancias o energías peligrosas al medio ambiente y que puedan afectar las características del medio y/o las personas, lo cual requiere atención inmediata.

Estado de alerta: Es la expresión que utiliza el/la operador/a del puesto de mando operativo para comunicar a los móviles de servicio que el sistema está llegando a su punto de saturación, con el fin de que el personal a cargo acorte su tiempo de intervención.

Evaluación de peligro: el impacto o riesgo que un material peligroso posee con respecto a la salud pública y el medio ambiente.

Evaluación de riesgo: Proceso de análisis de los hechos que permita definir los efectos de que el incidente ocurrido pueda ocasionar a personas usuarias, ambiente, vecinos/as y a los bienes de la empresa.

Gestión de incidentes y accidentes: Actividades dirigidas a atenuar y

controlar el efecto de los incidentes. Se trata de restaurar las condiciones de seguridad de calzada en el sitio del incidente, minimizando la duración del evento así como las molestias y riesgos que este genera.

Las actividades comprendidas son acciones de detención, respuesta, remoción, ordenamiento del tránsito y restauración de los recursos afectados y el suministro de información adecuada a las personas usuarias. En caso de accidentes con víctimas, comprende su auxilio y evacuación.

La gestión de incidentes requiere el empleo coordinado y planificado con antelación, de los recursos humanos y técnicos necesarios para restablecer la capacidad de calzada, controlar la circulación, proveer los servicios de emergencia que correspondan, realizar la restauración de los recursos afectados (tierra, agua, etc.) y para proporcionar información a las personas usuarias hasta que la situación sea subsanada y atendidas las consecuencias.

Guardia de contingencias: Grupo formado por personal de la empresa que se mantiene en escucha telefónica las 24 horas, para brindar apoyo y participar en la atención de siniestros o emergencias, remoción de escombros y en el despeje de la calzada dentro del área del corredor.

Humo: el humo es una suspensión en el aire de pequeñas partículas sólidas que resultan de la combustión incompleta de un combustible.

Incidente: Materialización de un riesgo en un suceso concreto de escasa o nula repercusión dañina, que puede ocasionar una reducción temporaria de la calzada o un incremento anormal de la demanda, que afecta la seguridad vial

y que puede desencadenar en un accidente. las principales manifestaciones de los incidentes son:

- Los vehículos detenidos por desperfectos
- Los elementos sobre la calzada
- La presencia de animales sobre la calzada
- Las intervenciones de ambulancias, por problemas ligeros de salud de las personas usuarias
- El vandalismo
- La presencia de manifestaciones

Incidente con detención en banquina: Vehículo que sufre un incidente en un carril de tránsito y que por sus medios puede desplazarse hacia la banquina. Generalmente no produce demoras ni riesgo significativo si se procede al balizado correspondiente a tiempo y a su posterior remoción.

Información para las personas usuarias: Datos brindados por la empresa sobre el estado de la traza., informaciones de obras y tarifas o de diversas contingencias.

Intruso: Persona física cuya presencia dentro del área del corredor no se encuentra habilitada y que podría dar lugar a la ocurrencia de incidentes, generando una condición de riesgo para las personas usuarias y/o personal de la empresa.

Material peligroso: Sustancia o material que, por sus características físico-químicas, es capaz de producir un riesgo a la salud, a la seguridad y/o a la propiedad cuando es liberada. Se deberá tener en cuenta que,

además de ser peligroso en sí mismo, se puede potenciar el riesgo si el material entra en contacto con otras sustancias o energías, aumentando así su peligrosidad.

Mitigación: Acciones tomadas para reducir la magnitud del daño.

Muestra ambiental: Porción representativa del universo destinada al análisis de su composición.

Muestreo: la recolección de porciones representativas de un universo con el objeto de analizar su composición y variación respecto de las características de referencia que se desean identificar. Recolección de muestras de agua de un cuerpo contaminado sería un ejemplo de ello.

Neblina: Suspensión en la atmósfera de gotas de agua microscópicas o de partículas higroscópicas húmedas, que reducen la visibilidad en superficie. La diferencia entre neblina y niebla es la intensidad del fenómeno, que se expresa con la visibilidad. Si el fenómeno permite una visión de 1000 metros o menos, es niebla, si permite ver más de 1000 metros se denomina neblina.

Niebla: Suspensión de muy pequeñas partículas de agua en el aire, que generalmente reducen la visibilidad horizontal en superficie a menos de 1000 metros.

Ordenamiento del tránsito: Aplicación de medidas de control del tránsito en la zona del incidente y/o accidente, que incluyen: cierre y apertura de ca-

riles, selección y operación de caminos alternativos o desvíos, balizado de vehículos detenidos y estacionamiento de móviles de emergencias y acciones destinadas a proporcionar seguridad a las víctimas de accidentes, conductores/as o personal de emergencias.

Peligro: Una circunstancia o condición que puede ser dañina. Los peligros se clasifican en cuatro grupos: biológicos, químicos, de radiación y físicos.

Peligro ambiental: Una condición capaz de presentar un riesgo al medio ambiente, a las personas y/o bienes materiales.

Peligroso: Capaz de presentar un riesgo a la salud y a la seguridad. Capaz de producir daños.

Polvo o arena en supervisión: Suspensión en la atmósfera, de polvo o de pequeñas partículas de arena, elevadas del suelo antes del momento de la observación, por efecto de una tempestad de polvo o arena.

Prestador de servicios de remolque y auxilio mecánico: Responsable de efectuar las tareas de auxilio mecánico y remolques de vehículos livianos y pesados en el área considerada.

Prestador de asistencia y traslado médico: Responsable de efectuar las tareas de asistencia médica de urgencias y transporte sanitario en el área del corredor.

Prioridad: Es la expresión que utilizan los operadores del CE/PCL para co-

municar a los MSV, con el fin de que el personal a cargo acorte su tiempo de intervención.

Remoción inmediata: El retiro de los materiales peligrosos del medio para su adecuado tratamiento y disposición.

Remoción: Despeje de vehículos chocados, materiales esparcidos y otros elementos sobre la calzada o banquina, restauración de la capacidad de la misma y de la seguridad a la condición previa al incidente.

Remolque: Traslado de un vehículo imposibilitado de moverse sin auxilio mecánico, desde el sitio del suceso y hasta la zona segura.

Respuesta: Acción tendiente a realizar la intervención o proveer el servicio que corresponda, para atender un incidente tan pronto como se tenga certeza razonable de estar frente a uno de ellos, mediante la activación, coordinación despacho y conducción del personal, equipos, líneas de comunicación y medios de información a persona usuarias.

Tiempo de acceso: Es el tiempo que tarda el solicitante en acceder al sistema de gestión del incidente, desde que considera esa necesidad.

Tiempo de atención o servicios: Tiempo que transcurre desde que el móvil de emergencia arriba al lugar del incidente hasta que queda disponible.

Tiempo de incidente: Es la suma del tiempo de respuesta más el tiempo del servicio.

Tiempo de respuesta: Tiempo que transcurre desde que el operador del CAU atiende la llamada del aviso de incidente, hasta que el MSV llega al lugar del incidente.

Toxicidad: La habilidad de una sustancia para producir daños una vez que alcanzó un sitio susceptible en las personas o en el medio ambiente.

Transporte de contaminantes: Una disposición de mecanismos por medio de la cual una sustancia puede desplazarse hacia afuera de la localización inmediata del escape o descarga de la sustancia. La contaminación del agua subterránea por la migración o desplazamiento de desperdicios peligrosos de un terreno de relleno de desperdicios es un ejemplo de ello.

Personas usuarias: La o las personas físicas o jurídicas que hagan uso de la zona comprendida en cada corredor y Áreas de servicios.

Personas usuarias con peaje: Son las personas que circulan por calzadas sujetas al pago de peaje y que hayan abonado la tarifa del peaje correspondiente.

Usuarios/as sin peaje: Son las personas que circulan por calzadas no sujetas al pago de peaje.

Vehículo liviano: Unidad cuyo peso no supera los 4.000 kg.

Vehículo pesado: Unidad cuyo peso supera los 4.000 Kg.

3- Proceso de notificación de incidentes

Realizada la comunicación en el ámbito de cualquier tramo que integra Corredores Viales S.A., en primer lugar, identificamos el hecho que motivó la comunicación para poder llegar de forma efectiva a la resolución de la misma. A su vez, el hecho debe servir como fuente de información para que, con posterioridad, ayude a tomar resoluciones efectivas y rápidas, y establecer de esa manera un mecanismo dinámico y de fácil desenvolvimiento por parte de los actores involucrados en el proceso.

Definimos “Evento” como la notificación de una contingencia en el CE, PCL o CAU del tramo, dado que dicha notificación constituye la posible detección de un incidente, accidente, o una situación de crisis y el inicio de una respuesta de solución, resulta de vital importancia contar con un sistema de comunicaciones entre los distintos actores.

Cada evento y su solución deben retroalimentar los mecanismos para los servicios futuros como parte de un plan de mejora continua.



3.1- Eventos

Cuando hablamos de “Evento” nos referimos a un accidente, incidente, queja, reclamo, consulta, fluidez o estado del tránsito, desvíos, ocurrencia de un acontecimiento natural, intervención como obras y/o trabajos de conservación y mantenimiento propia de la actividad comercial y toda otra circunstancia que amerite una gestión informativa a las personas usuarias.

Según se trate de la relevancia y característica que posea el evento, se utilizarán los medios más apropiados para que la situación sea comunicada de la forma más efectiva y rápida posible, tanto interna como externamente.

Después de la detección y comprobación de la existencia de un Evento de tipo accidente o incidente, se iniciará el proceso de alarma mediante la comunicación al CE/PCL, y de inmediato a los servicios propios y/o externos necesarios para que se aboquen a la atención del evento, siendo necesario precisar los lugares más convenientes para acceder al lugar del hecho.

3.2- Generador de Información

Son aquellas acciones que se disparan entre las distintas áreas del tramo y los distintos responsables de cada una de ellas que interactúan entre sí o con agentes externos, en función del tipo de evento:

- Área de Explotación: Gerentes/as, Jefe/Jefa de Explotación, Jefes/Jefas de Estación, Supervisores/ras de Estación, Cobradores,/ras Balanceros/ras, Operadores/ras de Móviles de Seguridad Vial.
- Área Técnica: Gerentes/as, Director/a de Obras, Jefes/Jefas de Obras, Jefe/Jefa de Conservación, Supervisor/a de Tramo, Capataces.

- Externos: Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), Agencias Provinciales de Seguridad Vial, Policía Local, Gendarmería Nacional, Personas Usuarias, Contratistas, Prestadores de Servicios (Grúas, Transporte de Personal, etc.). Hasta la llegada de los servicios externos especializados, el primer MSV que arribe al lugar del evento deberá estar a cargo de la señalización y encauzamiento del tránsito para evitar accidentes secundarios y se convertirá en el Jefe/Jefa del incidente o accidente y por lo tanto, coordinará todos los servicios internos de la empresa, pudiendo tomar la decisión de cortar total o parcialmente la calzada.

Sin perjuicio de la comunicación con el CE/PCL, los MSV estarán provistos de un directorio telefónico que permita una rápida comunicación desde el lugar del evento, con los posibles servicios afectados a la contingencia (Bomberos, Ambulancias, Remolques, Policías, Etc.)

El PCL/CE además contará con comunicación con la Red de Emergencias Provincial y Nacional a través de las fuerzas de seguridad destacadas en la zona y representantes de Defensa Civil. Los sistemas de comunicación serán redundantes para evitar la pérdida de contacto. Se optará, de acuerdo a las posibilidades del lugar entre comunicación telefónica, telefonía celular o radiocomunicación.

Los MSV contarán con equipos de comunicación integrados a la red de la empresa. Estos contarán con baterías auxiliares u otra fuente adicional de energía, la que asegurará su funcionamiento durante el evento.

Una vez recibida la alerta brindada por el CE/PCL, se dispararán las corres-

pondientes alertas a los distintos canales de comunicación a efectos de minimizar las contingencias en la zona del evento:

- a) MSV (en recorrida)
- b) Autoridades de Seguridad (Policía, Bomberos, Gendarmería, etc.)
- c) CAU
- d) Aviso en cabinas de cobro

3.3 - Núcleo de Procesamiento

Son las unidades que tienen como función controlar la carga y disponibilidad de la información sobre los distintos eventos acontecidos en la actividad del tramo, su derivación o informe de acuerdo a la tipología de lo sucedido. (Ver Anexo I)

- **Puesto Centralizador de Llamadas (PCL):** Se trata del sector encargado de la atención telefónica a las personas usuarias en tránsito, a través del número corto de emergencias 140 y el 0800, con principal preponderancia y acción en los casos de accidentes y/o incidentes en la zona de camino y en toda la traza del tramo. Este núcleo, funciona durante las 24 horas del día los 365 días del año. Cada tramo cuenta con un PCL o CE con capacidad de asignar un trámite y seguimiento de cada llamada y en caso de contar con el servicio incluye la grabación de la llamada conforme los parámetros requeridos por el ente contralor.

Los PCL/CE utilizarán con eficiencia máxima los recursos humanos y materiales disponibles, contando con este manual como guía de las principales acciones a ejecutar en caso de emergencia. Ante una emergencia, el PCL/CE coordinará las acciones de gestión de los eventos que ocurran en el tramo. En

especial, centralizará la información producida por los medios de detección, coordinando y autorizando las acciones de respuesta de la empresa por sí o a través de terceros.

Toda intervención por parte del personal ya sea propio o de servicios de terceros, será realizada previa comunicación al PCL/CE, autorizada por éste y siguiendo sus instrucciones, salvo situaciones excepcionales en que no resulte posible establecer dicha comunicación y las características del evento o las razones de la urgencia exigieran una acción inmediata.

El PCL/CE contará con toda la información necesaria, y con procedimientos adecuados para contactar a las personas responsables de ejecutar las acciones de respuesta y el empleo de los medios disponibles. Ello incluye contar con información sobre los medios propios y la identificación y forma de comunicarse con los y las operadoras de los recursos externos previstos: policía, servicios de emergencias médicas, bomberos, remolques, grúas, así como defensa civil, hospitales, organismos viales y empresas contratistas de otros caminos que enlazan con los propios.

El PCL/CE obtendrá y registrará la información requerida manualmente o por sistema de información de gestión de eventos, vinculada con su actuación, comunicando los hechos de inmediato al/a la vocero/a autorizada para que se informe a los medios, cuando corresponda.

Dicha información a su vez se registrará en los formularios correspondientes.

• **Centros de Atención a Personas Usuarias (CAU):** Estos centros se encuentran dentro del ámbito de las estaciones de cobro. Cuentan con como-

didades y accesibilidad para las personas usuarias con instalaciones acordes a personas con diversidad funcional. Además los CAU son el centro específico para brindar información administrativa, comercial, turística, recepción de reclamos, etc, en los CAU se cuenta con atención personalizada o con terminales de autogestión

• **Oficina Técnica:** Es la oficina encargada de la recepción, elaboración y comunicación de la información suministrada por las distintas áreas encargadas del mantenimiento y/o conservación del corredor y seguridad del mismo así como las comunicaciones a la oficina central de Corredores Viales S.A y envío de respuestas al mismo.

3.4 - Medios

Consiste en la infraestructura dispuesta por el tramo para brindar información en la traza tanto a las personas usuarias como a Corredores Viales S.A en su oficina central, a los proveedores y a los canales internos.

Para este fin se implementan distintos mecanismos, página WEB de la empresa concesionaria, Terminales de Autogestión, casillas de correo electrónico, número corto para emergencias (140), el 0800 de cada tramo, telefonía tradicional en las estaciones de cobro y sedes administrativas, telefonía celular y grupos de comunicaciones creadas para las áreas de accidentes, incidentes y atención a personas usuarias, información automática generada por las estaciones meteorológicas instaladas, contadores de tránsito, internet de las estaciones de cobro.

También se considera en este punto la cartelería física en la traza a través

de señales preventivas, reglamentarias e informativas, pórticos y ménsulas, demarcación horizontal y, paneles de mensajería variable que se alimentan de información que se actualiza a través de lo que recibe el PCL y conectada a la WEB y al sistema de cobro en los carteles digitales de los tarifarios.

Las áreas de servicios tienen a disposición información gráfica (volantes, afiches, etc.) También los CAU pueden tener como alternativa pantallas donde se administra simultáneamente toda la información que suministra la página web de Corredores Viales S.A.

La señalética de todas las áreas de servicios mantiene uniformidad de acuerdo al Manual de Identidad Institucional.

Para la información al público en general, a través de los medios masivos de comunicación, se deriva la información a la Jefatura de comunicación de Corredores Viales S.A.

3.5 - Receptores

- **Personas Usuarias:** Son las personas físicas y/o jurídicas que hacen uso de la zona de camino del corredor, traspasan o no las cabinas de cobro, y requieren de un resultado de esa interacción.
- **Corredores Viales S.A:** Gerencias de las distintas áreas, jefaturas o supervisores/ras que requieran información en plazos y condiciones estipulados.
- **Vialidad Nacional:** El Estado Nacional, de cuyo contrato y pliego surgen las regulaciones y requisitos a cumplir.

- **Agencia Nacional de Seguridad Vial:** Organismo público encargado de coordinar las acciones relativas en la materia, y a cargo de los tramos de Ruta Segura.
- **Proveedores:** Principalmente las personas que actúan en las obras y/o tareas de conservación, debido a que afectan la traza en sus zonas de actuación.



3.6 - Retroalimentación

Resultados de las comunicaciones internas y externas que ameriten un informe, concluyendo en datos que aporten al análisis y posterior mejora en la calidad de los servicios y en los distintos procesos.

3.7 - Comité de Crisis

Cuando el PCL determine que el nivel de gravedad de la contingencia así lo requiera, convocará la intervención del Comité de Crisis. Esta situación se dará para contingencias de nivel de gravedad 4 o superior. El personal del tramo que integra el comité de crisis se informará a la Administración Central de Corredores Viales S.A. al momento de su constitución.

Al Comité de Crisis, ante situaciones de extrema gravedad, se podrán incorporar miembros ajenos al corredor, tales como:

- Personal designado por la DNV
- Asesores/as de Prensa
- Autoridad a cargo de la Seguridad Vial
- Jefes/as de Bomberos
- Defensa Civil

Hasta tanto entre en funciones el Comité de Crisis, el PCL/CE será el responsable del control y la resolución de los siniestros en el tramo.

Tanto el PCL/CE como el Comité de Crisis reportará directamente su accionar y pedirá instrucciones si fuere necesario a los/las responsables del punto 1.1 de este manual.

Si el evento revistiera nivel 4 en adelante, el comité de crisis del corredor, generará información inmediata, esta información se remitirá a la Supervisión General del tramo como a la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación y Atención a Personas Usuarias de Corredores Viales S.A. La persona informante por el Comité de Crisis del corredor, requerirá de la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación y Atención a Personas Usuarias de Corredores Viales S.A. instrucciones en cuanto a la periodicidad de futuros reportes del evento, así como el detalle del contenido que interese.
(Detalle de medios de contacto por tramo ANEXO I)

4- Proceso de Comunicación en la Traza por EVENTO

EVENTO	GENERADOR DE INFORMACIÓN	NÚCLEO DE PROCESAMIENTO	MEDIOS	REPORTES/INFORMES
Accidente - INCIDENTE	PERSONAS USUARIAS/ POLICÍA/BOMBEROS/ AMBULANCIA/ANSV/ GENDARMERÍA/ MÓVIL PROPIO/ PERSONAL PROPIO	PCL	AVISO TELEFÓNICO O MAIL A3.M.S.V./POLICÍA /BOMBEROS/AMBULANCIA/GRÚA/ANSV/ GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA/COMITÉ DE CRISIS/ MENSAJE EN PMV DEL SECTOR/ PANTALLA DE CAU/APP O WEB /GRÚA	REGISTRO EN PLANILLAS MANUALES/REGISTRO EN CRM/LIBRO DE INTERVENCIONES/PLANILLA DE CONTACTOS
		SISTEMAS	WEB/PMV/PANTALLA CAU/WEB/SMS	REGISTRO MANUAL O CRM
		COMITÉ DE CRISIS	MOVILIZACIÓN DE RECURSOS EXTRAORDINARIOS/ GENERACIÓN DE INFORMES EMERGENCIAS GRAVES/ AVISO A SUPERVISIÓN GENERAL Y GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA	REGISTRO MANUAL O CRM/NOTAS/MAIL
		CAU	CONTROL DE VIGENCIA DE COMUNICACIONES	INFORMES A GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA
		CAU	CONTROL DE VIGENCIA DE COMUNICACIONES	INFORMES A GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA
		CAU	CONTROL DE VIGENCIA DE COMUNICACIONES	INFORMES A GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA
		CAU	CONTROL DE VIGENCIA DE COMUNICACIONES	INFORMES A GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA
		CAU	CONTROL DE VIGENCIA DE COMUNICACIONES	INFORMES A GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA
		CAU	CONTROL DE VIGENCIA DE COMUNICACIONES	INFORMES A GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA

EVENTO	GENERADOR DE INFORMACIÓN	NÚCLEO DE PROCESAMIENTO	MEDIOS	REPORTES/INFORMES
Accidente - INCIDENTE	PERSONAS USUARIAS/ POLICÍA/BOMBEROS/ AMBULANCIA(ANSV/ GENDARMERÍA/ MÓVIL PROPIO/ PERSONAL PROPIO	SINIESTRO	MEDIO DE INFORMACIÓN	
		NIVEL 1	LISTA TELEFÓNICA/PMV/CARTELES EN VIA	
		NIVEL 2	LISTA TELEFÓNICA/PMV/CARTELES EN VIA	
		NIVEL 3	LISTA TELEFÓNICA/PMV/CARTELES EN VIA/WEB/APP/PANTALLA/COMITÉ DE CRISIS/SMS-GRUPOS DE WHATSAPP/GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA	
		NIVEL 4	LISTA TELEFÓNICA/PMV/CARTELES EN VIA/WEB/APP/PANTALLA/COMITÉ DE CRISIS/SMS-GRUPOS DE WHATSAPP/GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA	
		NIVEL 5	LISTA TELEFÓNICA/PMV/CARTELES EN VIA/WEB/APP/PANTALLA/COMITÉ DE CRISIS/SMS-GRUPOS DE WHATSAPP/GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA	
		NIVEL 6	LISTA TELEFÓNICA/PMV/CARTELES EN VIA/WEB/APP/PANTALLA/COMITÉ DE CRISIS/SMS-GRUPOS DE WHATSAPP/GERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES CVSA	
*LA LISTA TELEFÓNICA ES LA REFERIDA A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS QUE SURGE DEL MANUAL DE CONTINGENCIA				
OBRAS	JEFE DE OBRA	OFICINA TÉCNICA	PROGRAMACIÓN DE OBRAS SEMANALES	PUBLICACIÓN EN SITIO WEB
	JEFE DE CONSERVACIÓN	PCL	MENSAJE EN PMV Y AVISOS POR PROXIMIDAD DE OBRAS/- MEDIOS/WEB/PANTALLA CALI/APP	REGISTRO MANUAL O EN CRM/LIBRO DE INTERVENCIÓN/PLANILLA DE CONTACTOS
	CAPATAZ/SUPERVISOR DE TRAMO		NOVEDADES Y DESVIOS/COLOCACIÓN DEL SEÑALAMIENTO/- SERIAL FOTOGRÁFICA EN PANTALLAS CALI/WEB	CROQUIS DE SEÑALAMIENTO TRANSITORIO
COMERCIAL	JEFES DE EXPLOTACIÓN JEFES DE ESTACIÓN	CALI	TARIFARIOS/CONTENIDOS COMERCIALES EN PANTALLAS DE CALI/CONTENIDOS COMERCIALES EN PÁGINA WEB/ SEÑALÉTICA EN ÁREAS DE SERVICIOS/CARTELERÍA/AFICHES Y VOLANTES/CONTENIDOS DE SEGURIDAD VIAL EN WEB, PMV Y PANTALLAS DE CALI/CAMPAÑAS DE TELEPASE/ DIFUSIÓN DE CONGESTIÓN Y CAUSA-WEB/EDUCACIÓN Y ASESORAMIENTO VIAL Y SOBRE PASOS Y DIMENSIONES	INFORME MENSUAL DE: ACCIDENTES, RECLAMOS, TRÁNSITO, GRÚAS, PRIMEROS AUXILIOS, TRANSPORTE SANITARIO, EXTINCIÓN DE INCENDIOS, ESTADO DE CARTELERÍA INFORMATIVA, REPORTE DE CONTACTOS CON LAS PERSONAS USUARIAS, ESTADO DE ÁREAS DE SERVICIOS, ESTADO DE SITUACIÓN DEL SERVICIO DE OBRAS.
		PCL	AUTOGESTIÓN INFORMATIVA, TELEPASE Y ACTAS DE CARGA	REGISTRO MANUAL Y EN CRM - LIBRO DE INTERVENCIONES Y PLANILLAS DE CONTACTOS
FISCALIZACIÓN	JEFE DE EXPLOTACIÓN	LEGALES	REPORTES PARA RESPUESTAS DE OFICIO	NOTAS
	JEFE DE CONTROL DE CARGAS	SISTEMAS	PANELES Y PANTALLAS	SOPORTE DIGITAL, REPORTE MENSUAL DE PASADAS, INFORME TÉCNICO DE PASADAS.

***Siniestro (Niveles)**

1. Siniestro que afecta vehículos, sin víctimas y sin corte de camino o ruta.
2. Siniestro que afecta vehículos, con víctimas leves y sin corte de camino o ruta.
3. Siniestro que afecta vehículos, con víctimas leves o sin víctimas pero que produce el corte temporario de camino o ruta.
4. Siniestro que afecta vehículos, con víctimas graves y/o fatales con o sin corte de traza cuya característica es el estado de conmoción pública que generan.
5. Siniestro que afecta vehículos, con o sin víctimas, cuya característica es el corte de ruta o camino y la afectación de pobladores y/o el medio ambiente circundante.
6. Siniestro causado por fenómenos meteorológicos temporarios extraordinarios u otros fenómenos o desastres causados por el hombre o la naturaleza.

4.1- Comunicación Corredor – Usuario/a

En cada tramo que compone Corredores Viales S.A. Las personas usuarias disponen de diversos medios de comunicación con la empresa, desde las líneas 140, postes de SOS, 0800, email, web, terminales de autogestión y físicamente desde los CAU, estaciones de cobro y la señalización vertical y horizontal a través de toda la traza.

Cada persona hace uso gratuito de estos canales de comunicación, pudiendo exigir que se le suministre un número de registro por el trámite por el cual se ha comunicado.

Las personas serán atendidas por un/a operador/a capacitado/a para brindarle una solución primaria o bien darle traslado, si correspondiere, al sector que deberá brindar intervención, siempre en un marco de buenas costumbres y un trato amable y cordial.

Los servicios de comunicación serán suministrados por las principales compañías de telefonía fija y celulares del país.

• Centro de Emergencias o Puesto centralizador de llamadas CE/PCL:

Las comunicaciones son atendidas en el CE/PCL por un/a operador/a, quien de acuerdo a la contingencia/evento, analiza su solución inmediata o bien la deriva al sector de competencia con el constante seguimiento, hasta dar por resuelto el trámite. Cumpliendo los tiempos de atención requeridos por los pliegos de condiciones particulares y específicos de cada tramo, dejando asentado todo lo acontecido en los respectivos registros, sean estos manuales o automatizados.

• **Sitio WEB:** la página web contendrá acceso a los distintos tipos de información relacionadas con cada tramo que componen Corredores Viales S.A. como así también los servicios de carácter gratuito y oneroso que brinda la empresa.

• Servicios a las personas usuarias (números de contacto, áreas de servicios)

- Mapa del corredor
- Noticias relacionadas con la traza
- Cuadro tarifario
- Obras de mantenimiento en el corredor
- Contactos y links de interés
- Autogestión (consultas y reclamos)
- Preguntas frecuentes

Servicios gratuitos

Primeros auxilios y transporte sanitario

El servicio se presta a través de una red de ambulancias contratadas a hospitales públicos y empresas privadas, debidamente equipadas.

Brindan los siguientes servicios:

Atención primaria de heridos

- Atención y traslado en ruta durante las VEINTICUATRO (24) horas todos los días del año.
- Traslado médico hasta el Centro de Salud Público más próximo.
- Servicio de extinción de incendios para asistir las emergencias.
- En caso de siniestros de mayor nivel de gravedad, se colaborará con los distintos Cuerpos de Bomberos, quienes son los responsables de la acción.
- Remolque o Grúas para despeje de calzadas
- En caso de accidentes o incidentes o desperfectos mecánicos a lo largo de los tramos viales se despejará la zona.
- También se trasladará a los vehículos involucrados hasta la localidad más próxima y/o cualquier destino anterior, donde pueda recibir asistencia mecánica.

Móviles de seguridad vial

- Patrullan los tramos viales y atienden los incidentes o accidentes que se presenten. Cuentan con Sistema GPS de posicionamiento global.

- Realizan recorridos periódicos de cada tramo y relevamientos de rutina.
- Intervienen al detectar la presencia de animales sueltos en la ruta.
- Dan aviso a las autoridades competentes y toman los recaudos necesarios para tratar de evitar accidentes.

En las estaciones de peaje

- Botiquín de primeros auxilios.
- Estacionamientos: un sector para estacionamiento de vehículos, con un espacio reservado para personas con discapacidad, debidamente señalado.
- Sanitarios: accesibles para personas con discapacidad a través de rampas. Se mantienen en buenas condiciones de higiene y se abastecen de los insumos necesarios para su correcto funcionamiento.
- Oficina de Atención a usuarias y usuarios: un sector de atención personalizada de manera permanente, las VEINTICUATRO (24) horas, todos los días del año. Accesible para personas con discapacidad.
- Agua potable: se dispone de dispensers para la provisión de agua fría y caliente, apta para el consumo.
- Cartelería: con indicaciones sobre el nombre de la concesionaria y la estación de peaje en la que se encuentra, cuadro tarifario vigente y que indican la disposición del libro de quejas.

Las Cabinas de cobro de peaje cuentan además con carteles que indican:

- La línea gratuita de la concesionaria.

- La línea gratuita de atención a la usuaria y al usuario de la Dirección Nacional de Vialidad.
- La línea gratuita de la SUBSECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
- Cartelería informativa sobre la disposición del LIBRO DE QUEJAS y del cuadro tarifario de la estación.

Servicios onerosos

Servicio de mecánica ligera

En aquellos casos en que se requiera asistencia ante problemas de mecánica menor u otros tipos de inconvenientes o desperfectos que pueda sufrir el vehículo en la ruta. Estos no deben precisar la intervención de mecánica experta, o la asistencia con piezas, repuestos o fluidos especiales.

Servicio de remolque

En caso de que la usuaria o el usuario requiera ser trasladado a otra localidad donde se produjo el incidente, accidente o desperfecto técnico.

Atención a personas usuarias

A través de todos nuestros canales de contacto podés:

- Brindar y/o solicitar información sobre el estado del tránsito.
- Informar sobre algún incidente.

- Notificar sobre el estado de las rutas administradas por Corredores Viales.
- Dar aviso de la presencia de animales en ruta.
- Gestionar tu TelePASE y realizar operaciones.
- Consultar información por tarifas de peajes.
- Consultar información y/o realizar reclamos por tarifas de peajes o TelePASE.
- Solicitar información sobre la exención del pago de peajes para personas con discapacidad.
- Enviar consultas y/o reclamos sobre el servicio brindado por Corredores Viales.

Cualquier anomalía que impida el normal funcionamiento del CE/PCL o del sitio WEB, como ser fallas en los sistemas de comunicación, deberán informarse de inmediato al área de sistemas de la empresa y a la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicaciones y Atención a Personas Usuaris, como así también a la Gerencia de Explotación, para que estas lo comuniquen a la supervisión de la Dirección Nacional de Vialidad, detallando el problema, acciones preventivas tomadas y tiempo estimado de normalización. A su vez deberá informarse cuando se ha restablecido el servicio. Hasta tanto se restablezca el servicio al CE/PCL será suplantado por las Bases Operativas.

Toda contingencia / Evento deberá registrarse manualmente en los sistemas CRM, y deberán constar en los informes elevados a la Gerencia para su posterior comunicación a la Dirección Nacional de Vialidad.

CAU (Centro de Atención a Personas Usuaris): Se encuentra ubicado en cada Estación de Cobro. En los CAU se podrán realizar distintos trámites comerciales (TelePASE, Telepeaje, trámites de exención por diversidad funcional, beneficios sobre las tarifas para vecinos y vecinas, etc), reclamos y sugerencias, pedidos de asistencia, como así también informarse sobre distintos aspectos relacionados con la traza de cada tramo.

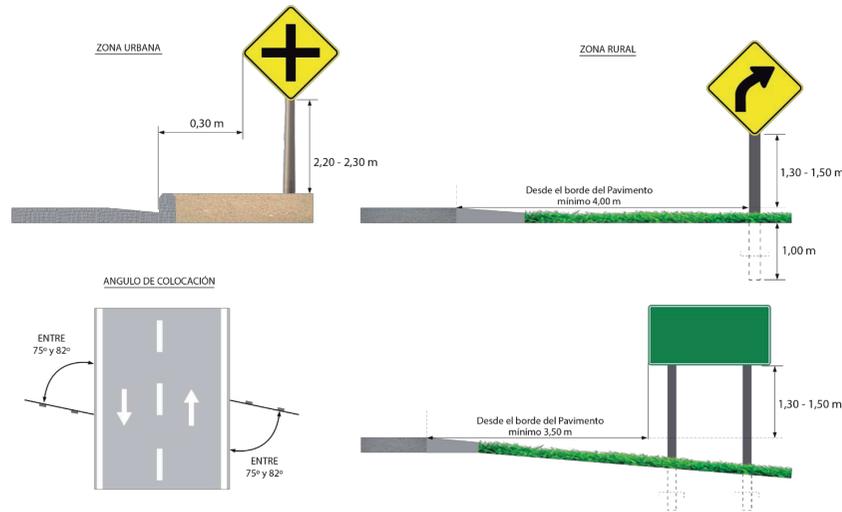
Los CAU podrán ser atendidos por personal de la empresa o contar con “Terminales de Autogestión”, que les permitirán a las personas usuarias realizar las gestiones de manera autónoma. Las gestiones realizadas en estas terminales serán registradas manualmente o por sistema a fin de evaluar la situación, su eventual resolución y su posterior comunicación.

Los CAU a su vez podrán contar con pantallas informativas con información importante de cada ruta que integran el tramo.

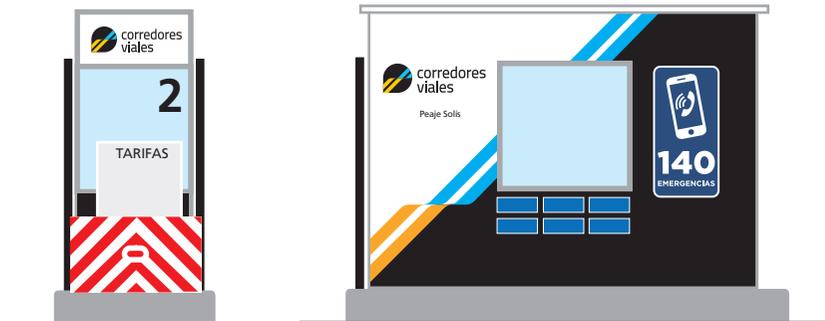
- **Paneles de Mensajes Variables (PMV):** Aquellos tramos que integran Corredores Viales S.A., que cuentan con este tipo de dispositivos, informarán a las personas usuarias sobre los distintos acontecimientos en la traza (obras, clima adverso, accidentes, desvíos, etc) también brindarán mensajes informativos de prevención y de seguridad vial.

(Detalle de Mensajería Variable y Ubicación de carteles por tramo ANEXO II)

- **Estaciones de Cobro:** en las estaciones de cobro, el personal encargado del cobro de la tarifa, brindará información a las personas usuarias de cualquier contingencia o evento que transcurriere en la traza del corredor, informará de forma verbal, o bien, a criterio del tramo por instrucciones de la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicaciones y Atención a Personas Usuaris o los/las Jefes/Jefas de Tramo o Estación, mediante entrega de volantes informativos.
- **Señalización Vertical:** las trazas de los corredores, se encuentran señalizadas verticalmente, informa a las personas usuarias de todos los medios de comunicación disponibles para que puedan realizarse avisos, trámites y solicitudes.



Señalización vertical



Cabina de cobro

Los distintos canales de contacto con las personas usuarias serán volcados en la base de datos del sistema CRM y en aquellos casos que operan de forma manual, para su posterior análisis e informe a la Oficina Central de Corredores Viales S.A, manteniendo el orden de codificación establecido por Vialidad Nacional.

4.2- Comunicación Tramo – Corredores Viales S.A.

Todo requerimiento estipulado en los Pliegos y Bases de Condiciones Generales y Particulares de cada tramo que el corredor debe cumplir con tiempos y formas previstas, serán informados a Corredores Viales S.A. a través de medios digitales o notas, pudiendo utilizarse correos electrónicos o a través del Sistema de Gestión Documental (GDE).

Del mismo modo Corredores Viales S.A. podrá dirigirse a los tramos para hacer los pedidos y diligencias que crea necesarios, de similar modo o el que Corredores Viales S.A. entienda pertinente.

Toda comunicación/ nota recibida por el corredor en el sector administrativo, quién se encargará de derivar según el caso al área correspondiente, haciendo un correcto seguimiento del cumplimiento de los plazos – si la comunicación o nota lo especifica – y también procederá al envío de la respuesta.

Corredores Viales S.A. suministrará los elementos necesarios de comunicación estipulados a fin de mantener un contacto fluido y constante para poder llevar a cabo el normal funcionamiento del tramo.

4.3 – Comunicación con Instituciones de la traza del corredor.

El tramo a través de sus vías de comunicación, mantiene contacto permanente con las distintas entidades públicas, civiles y privadas que atraviesan la

traza del tramo, para ello acordará un mecanismo de consulta con la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicaciones y Atención a Personas Usuaras, quién determinará cuándo las comunicaciones se realizarán directamente desde el tramo o deberán ser canalizadas desde las Administración central. También mantendrán un contacto fluido con sus proveedores.

4.4 – Comunicación Interna del Tramo

A través de distintos dispositivos de comunicación (telefonía fija, celular, correo electrónico u otros medios digitales que lo permitan) se deberán conectar las distintas áreas del tramo, principalmente las operativas, con las jefaturas y la Administración Central.

Los/las operadores/ras de las áreas de explotación y mantenimiento contarán con equipos de telefonía celular. Las estaciones de cobro cuentan con servicio de internet y wifi, correo electrónico, y telefonía fija y celular para poder contactarse con los distintos sectores del tramo.

4.5 - Comunicación a la Prensa

La prensa será informada de los hechos a través de los voceros/as autorizadas por la empresa.

En caso de encontrarse personal policial afectado a la contingencia, será este el encargado de brindar toda la información referida a la contingencia en el lugar de los hechos.

La información deberá comprender:

- Lugar del suceso con indicación de fecha y hora
- Descripción del hecho y/o de la magnitud apreciable del siniestro, con espe-

cial referencia a los vehículos comprendidos

- Afectación de la transitabilidad de la calzada y medidas tomadas para desviar o encauzar el tránsito, indicando el recorrido o las vías alternativas que tendrán los vehículos en forma transitoria
- Cantidad de heridos/das y/o fallecidos/das si los/las hubiera

Nunca se informará las posibles causas del siniestro, hasta no contar con los informes de las pericias realizadas por los/las especialistas involucrados/das actuantes.

Según el nivel de contingencia las acciones de comunicación serán:

- Nivel 1: Cartelería vertical informativa ubicada en los accesos a las vías de cobro en la plaza de la Estación de cobro y en la traza.
- Nivel 2: Cartelería vertical informativa ubicada en los accesos a las vías de cobro en la plaza de la Estación de cobro y en la traza, Información en sitio web o en APP y se dará aviso a las autoridades de aplicación.
- Nivel 3, 4, 5 y 6: Cartelería vertical informativa ubicada en los accesos a las vías de cobro en la plaza de la Estación de cobro y en la traza, comunicación verbal en las estaciones de cobro, Información en sitio web o en APP, aviso a la Gerencia de Relaciones Institucionales, comunicaciones y atención a Personas Usuaras de Corredores Viales S.A, aviso a las autoridades de aplicación e informar a la Prensa Local.

5- Tiempos de Comunicación

5.1 - Llamadas entrantes al PCL

Los sectores de atención a personas usuarias, deberá atender los llamados

que ingresen por el número corto (140) o el 0800, dando siempre prioridad al 140, con un tiempo máximo de espera de 30 segundos.

El/la operador/a del PCL derivará de manera inmediata toda comunicación que reciba, teniendo como prioridad los casos de emergencia para lo cual actuará conforme lo determina el Manual de Contingencias. Siendo siempre de prioridad la atención de la línea de Emergencia 140.

Además, deberán cumplirse parámetros de calidad. Pudiendo incluirse encuestas de satisfacción de las personas usuarias que garanticen un índice de satisfacción superior al 85%, a su vez se garantice un nivel de atención de llamadas entrantes en los tiempos establecidos mayor al 80%. Podrá contemplarse un abandono de llamadas (no atendidas) inferior al 7%.



5.2 - Respuesta en Servicios de Despeje de Calzada

Los servicios de despeje de calzada (Grúas Livianas y Pesadas) contractualmente deberán cumplir parámetros de tiempos de atención.

Livianos: Cuentan con un tiempo máximo de 30 minutos desde el momento en que el PCL le comunica el servicio, al menos en el 90 % de las prestaciones, y un máximo de 40 minutos en el 10 % restante.

Pesados: Cuentan con un tiempo máximo de 60 minutos desde el momento

que el PCL le comunica el servicio, al menos en el 90% de las prestaciones y un máximo de 72 minutos en el 10% restante.



5.3 - Respuesta de Servicio de Emergencia

No hay parámetros contractuales de medición de estos servicios, no obstante Corredores Viales S.A. establece que ante contingencias de distinta índole, el operador del PCL tiene como prioridad accionar de manera inmediata, poniendo a disposición los medios de comunicación para el contacto permanente y fluido con todas las entidades públicas y privadas encargadas de responder en cada caso.

5.4 - Quejas, Consultas y Reclamos de Personas Usuarias

Todo reclamo, queja o consulta recibido por el medio que sea deberán ser respondidos en un plazo de cinco (5) días hábiles, podrá responderse vía mail o postal. Los reclamos, quejas o consultas que ingresen por las terminales de autogestión, formulario web u otro canal alternativo, tendrán el mismo trato.

5.5- Con Corredores Viales S.A.

El tramo deberá cumplir con lo estipulado contractualmente con los informes mensuales y anuales tanto de explotación como de mantenimiento, lo hará en las formas que Corredores Viales S.A. lo determine.

Anexo I

Tramo	Funciona como		Autogestión	Provincia	Estación	Ruta	Km	Telefonos	Correo electrónico	Dias y horario de atención	Servicio 0800	Línea 140
	PCL	CAU										
I	Si	No	No	Santiago del Estero	Fernandez	34	680,300	3815078646	personasusuarias.tramo1@cvs.com.ar	Lunes a viernes 24 hs	0800 888 8662	Si
	Si	No	No	Tucuman	La florida	9	1224,500	3815078002	personasusuarias.tramo1@cvs.com.ar	Lunes a viernes 24 hs	No	Si
	Si	No	No	Tucuman	Molle yaco	9	1357,000	3815079067	personasusuarias.tramo1@cvs.com.ar	Lunes a viernes 24 hs	No	Si
	Si	No	No	Salta	Cabeza de Buey	9/34	1545,000	3815078805	personasusuarias.tramo1@cvs.com.ar	Lunes a viernes 24 hs	No	Si

* La línea 0800 es atendida desde Est. La Florida por el supervisor de turno y la línea 140 se atiende desde cada estación por el supervisor de turno

II	Si	No	No	Buenos Aires	Junin	188	1522,000	236-4491194 (Fijo) 011-35228985 (celular)	personasusuarias.tramo2@cvs.com.ar	365 días del año las 24 horas	0800-666-0464	Si
----	----	----	----	--------------	-------	-----	----------	--	------------------------------------	----------------------------------	---------------	----

* Las líneas 0800 y 140 son atendidas desde el Puesto Centralizador de Llamadas (PCL) que tiene base en el km. 158,000 (obrador). Funciona las 24hs. Los 365 días atendido con personal asignado en turnos

III	No	No	No	Misiones	Of. Posadas	12	1362,300	011-7089-4344	personasusuarias.tramo3@cvs.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	No	No
	Si	No	No	Chaco	Puente Belgrano	16	5,000	011-7089-4308 011-7089-4329	personasusuarias.tramo3@cvs.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	0800-444-0532	Si
	No	No	No	Chaco	Makallé	16	59,800	011-7089-4316 011-7089-4676	personasusuarias.tramo3@cvs.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	No	No
	No	No	No	Corrientes	Riachuelo	12	1014,000	011-7089-4358 011-7089-4330	personasusuarias.tramo3@cvs.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	No	No
	No	No	No	Corrientes	Ituzaingó	12	1262,300	011-7089-4347 011-7089-4354	personasusuarias.tramo3@cvs.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	No	No
	No	No	No	Misiones	Santa Ana	12	1375,000	011-7089-4327 011-7089-4358	personasusuarias.tramo3@cvs.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	No	No
	No	No	No	Misiones	Colonia Victoria	12	1551,000	011-7089-4347 011-7089-4308	personasusuarias.tramo3@cvs.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	No	No

* Las líneas 0800 y 140 son atendidas desde el Puesto Centralizador de Llamadas (PCL) que tiene base en la Est. de peaje Puente Belgrano. Funciona las 24hs. Los 365 días atendido con personal asignado

Anexo I

Tramo	Funciona como		Autogestión	Provincia	Estación	Ruta	Km	Telefonos	Correo electrónico	Días y horario de atención	Servicio 0800	Línea 140
	PCL	CAU										
IV	Si	Si	No	Buenos Aires	Larena	8	66,000	230-4499906 al 08/16	personasusuarias.tramo4@cvsa.com.ar	Todos los días 24 hs. Atendido por personal exclusivo de CAU	0800 555 0444	SI
	No	No	No	Buenos Aires	Solis	8	102,000	2326-492069/093	personasusuarias.tramo4@cvsa.com.ar	Todos los días 24 hs. atendido por supervisores	0800 555 0444	SI
	No	No	No	Santa Fe	Venado Tuerto	8	381,000	3462-409150	personasusuarias.tramo4@cvsa.com.ar		0800 555 0444	SI
	No	No	No	Córdoba	Sampacho	8	655,000	3582-420729-420965	personasusuarias.tramo4@cvsa.com.ar		0800 555 0444	SI
* Las líneas 0800 y 140 son atendidas desde el Puesto Centralizador de Llamadas (PCL) que tiene base en la Est. De Peaje Larena. Funciona las 24hs. Los 365 días atendido con personal asignado en turnos rotativos.												
* De Lunes a Viernes de 8,30 a 17,30 hs. Es el horario de atención de Larena y Solis de la Oficina de Atención al usuario para tramites exclusivos de Telepase, Discapacidad , etc.												
V	No	No	No	Santa Fe	San Vicente	34	160,000	11 24600320	personasusuarias.tramo5@cvsa.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	0800 555 2224	SI
	No	No	No	Santa Fe	Ceres	34	368,100	11 24612986	personasusuarias.tramo5@cvsa.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	0800 555 2224	SI
	Si	Si	No	Santa Fe	Franck	19	19,950	0342-4937088	personasusuarias.tramo5@cvsa.com.ar	Lunes a domingo 24 hs	0800 555 2224	SI
	No	No	No	Córdoba	Devoto	19	142,150	11 24600351	personasusuarias.tramo5@cvsa.com.ar	Lunes a domingo 24 hs		
* Las líneas 0800 y 140 son atendidas desde el Puesto Centralizador de Llamadas (PCL) que tiene base en la Est. de peaje Franck. Funciona las 24hs. Los 365 días atendido con personal asignado en turnos rotativos. Desde ahí se derivan las solicitudes a los demas peajes.												
VI	No	No	Si	Buenos Aires	Zárate	9	95,000	No funciona tel fijo	personasusuarias.tramo6@cvsa.com.ar	Días hábiles: 8:30 a hs. 17:00 hs. Horario de atención al Público: 09:00 a hs. 16:00	0800-888-4567	
	No	No	Si	Santa Fe	Carcarañá	9	340,000	No posee tel fijo	personasusuarias.tramo6@cvsa.com.ar		0800-122-0734	
	No	No	Si	Córdoba	James Craik	9	589,000	No posee tel fijo	personasusuarias.tramo6@cvsa.com.ar		0800-122-0734	
	Sí (*)	Si	Si	Santa Fe	Gral. Lagos	9	272,000	No funciona tel fijo	personasusuarias.tramo6@cvsa.com.ar	24 hs./ 365 días atendido con personal asignado en turnos rotativos.	0800-888-45670800-122-0734	SI
* Las líneas 0800 y 140 son atendidas desde el Puesto Centralizador de Llamadas (PCL) que tiene base en la Est. de Peaje Gral. Lagos - Funciona las 24hs. Los 365 días atendido con personal asignado en turnos rotativos.												

Anexo I

Tramo	Funciona como		Autogestión	Provincia	Estación	Ruta	Km	Telefonos	Correo electrónico	Dias y horario de atención	Servicio 0800	Línea 140
	PCL	CAU										
VII	No	no	no	Buenos Aires	El dorado	226	32000	0223 4608016 4608032	personasusuarias.tramo7@cvsa.com.ar	l a v de 06 - 22 hs	0800 222 2380	si
	No	no	no	Buenos Aires	Vasconia	226	153,000	fijo 0249 4447747 cel 02494 597198	personasusuarias.tramo7@cvsa.com.ar	l a v de 06 - 22 hs	0800 222 2380	si
	No	si	no	Buenos Aires	hinojo	226	276,000	fijo 02284 422505 cel 02284 589917	personasusuarias.tramo7@cvsa.com.ar	l a v de 06 - 22 hs	0800 222 2380	si
	No	no	si	Buenos Aires	Cañuelas	3	762,800	02284-15 630235 fijo 02226-43-1942	personasusuarias.tramo7@cvsa.com.ar	l a v de 06 - 14 hs	0800-999-9999 (autopista riccheri)	auto-pista riccheri
	No	no	si	Buenos Aires	uribelarrea	205	83,000	02281-47-8817	personasusuarias.tramo7@cvsa.com.ar	l a v de 06 - 14 hs	0800-999-9999 (autopista riccheri)	auto-pista riccheri

(*) El PCL del Tramo VII (ex Cruz del Sur) tiene asiento en el obrador Azul, R3 km 298.-

Se necesitan correos tambien para los administrativos de cada peaje, que toman contacto con usuarios sobre todo con el tema Telepase y trámites de vecinos/docentes, etc.-

Vasconia: Alberto Dellarciprete / El Dorado: Fabio Mediavilla / Hinojo: Fabian Vuksinic

VIII	Si (*)	si	si	Buenos Aires	Villa Espil	7	78,500	02323-494985	personasusuarias.tramo8@cvsa.com.ar	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hs. (Fuera de ese horario se atiende en supervision)	800 333 3440	si
	No	no	si	Buenos Aires	Junin	7	272,000	02364-433650	personasusuarias.tramo8@cvsa.com.ar		800 333 3440	si
	No	no	si	Córdoba	Vicuña Mackenna	7	592,000	03583-420852	personasusuarias.tramo8@cvsa.com.ar		800 333 3440	si
	No	no	si	Mendoza	La Paz	7	899,000	02626-421076	personasusuarias.tramo8@cvsa.com.ar		800 333 3440	si

* Las líneas 0800 y 140 son atendidas desde el puesto centralizador de llamadas (pcl) que tiene base en la est. De peaje villa espil. Funciona las 24hs. Los 365 días atendido con personal asignado en turnos rotativos.

IX	Cau	si	si	Buenos Aires	riccheri	au rich	15,800	5082-9900 rot.	personasusuarias.tramo9@cvsa.com.ar	Lunes a viernes 09 a 17:30 hs. (Fuera de ese horario se atiende en supervisión)	0800 999 9999	si
-----------	-----	----	----	--------------	----------	---------	--------	----------------	-------------------------------------	--	---------------	----

X	Si (*)	no	no	Buenos Aires	Olivera	5	86.000	02323-483080	personasusuarias.tramo10@cvsa.com.ar	Todos los días las 24 hs. Atendido por supervisores	0800 666 3156	si
	No	no	no	Buenos Aires	9 de julio	5	244.000	02342-495003	personasusuarias.tramo10@cvsa.com.a		0800 666 3156	si
	No	no	no	Buenos Aires	Trenque Lauquen	5	429.000	02392-430359	personasusuarias.tramo10@cvsa.com.a		0800 666 3156	si

* Las líneas 0800 y 140 funcionan las 24hs. Los 365 días atendido por supervisores del peaje Olivera, no tenemos personal asignado a un puesto de pcl exclusivamente, y desde Olivera son derivadas a las otras estaciones cuando corresponde.-

Anexo I
Oficinas Técnicas

Tramo	Provincia	Estación	Ruta	Km	Telefonos	Correo electrónico
II	Buenos Aires	Junin	188	152.200	236-4491194 (fijo) 011-35228985 (Cel.)	supervision.junin@cvsa.com.ar
IV	Buenos Aires	Larena	8	66	230-4499906 al 08/16	no tiene asignado
	Buenos Aires	Solis	8	102.000	2326-492069/093	no tiene asignado
	Santa Fe	Venado Tuerto	8	381.000	3462-409150	no tiene asignado
	CORDOBA	Sampacho	8	655.000	3582-420729-420965	no tiene asignado
VI	Santa Fe	Obrador Zavalla	33	779	No posee tel fijo	no tiene asignado.
VIII	Buenos Aires	Villa Espil	7	78,500	02323-494985	no tiene asignado aun
	Buenos Aires	Junin	7	272,000	02364-433650	no tiene asignado aun
	Mendoza	La Paz	7	899,000	02626-421076	no tiene asignado aun
* Las Oficinas operan con base en cada estación de peaje homónima.						
X	Buenos Aires	Buenos AiresS	5	65.800		Oficina Conservacion en Obrador VN- Lujan

Anexo II

Relevamiento paneles de mensajes variables

Tramo	Estación de Peaje	POSEE PMV (SI/NO)	ASC.	DESC	Marca	Modelo	Frecuencia Mensajes	Funciona (SI/NO)
1	Fernandez	SI	X	X	AESYS	DSPMV3X10UARG-ES320.3.1	Secuencias de 6 segundos. Duración de cada mensaje de 2 segundos.	SI
1	La Florida	SI	X	X	AESYS	DSPMV3X10UARG-ES320.3.1	Secuencias de 6 segundos. Duración de cada mensaje de 2 segundos.	SI
1	Molle Yaco	SI	X	X	AESYS	DSPMV3X10UARG-ES320.3.1	Secuencias de 6 segundos. Duración de cada mensaje de 2 segundos.	SI
1	Cabeza de Buey	SI	X	X	AESYS	DSPMV3X10UARG-ES320.3.1	Secuencias de 6 segundos. Duración de cada mensaje de 2 segundos.	SI
2	Junin	SI	X		ATSA	Sin esp.	Intervalos de 5-7 segs dependiendo longitud de mensaje	SI
				X	AESYS	Sin esp.		
3	Pte. Belgrano	SI	X	X	AESYS	Sin esp.	Actualización cada 5 segundos –Actualmente	SI
3	Makalle	SI	X	X	AESYS	Sin esp.	Actualización cada 5 segundos –Actualmente	SI
3	Riachuelo	SI	X	X	AESYS	Sin esp.	Actualización cada 5 segundos –Actualmente	SI
3	Ituzaingo	SI	X	X	AESYS	Sin esp.	Actualización cada 5 segundos –Actualmente	SI
3	Santa Ana	SI	X	X	AESYS	Sin esp.	Actualización cada 5 segundos –Actualmente	SI
3	Cnia. Victoria	SI	X	X	AESYS	Sin esp.	Actualización cada 5 segundos –Actualmente	SI
4	Larena Km. 58	SI	X		Sin esp.	Panel Color modelo RGBY.25-64x64		SI
4	Larena Km. 58	SI	X		Sin esp.	Panel Alfanumérico modelo ES400.3.16		SI
4	Larena Km. 63.5	SI	X		Sin esp.	Panel Color modelo RGBY.25-64x64		SI
4	Larena Km. 63.5	SI	X		Sin esp.	Panel Alfanumérico modelo ES400.3.16		SI
4	Larena Km. 65	SI		X	Sin esp.	Panel Color modelo RGBY.25-64x64		SI
4	Larena Km. 65	SI		X	Sin esp.	Panel Alfanumérico modelo ES400.3.16		SI
4	Larena Km. 69	SI		X	Sin esp.	Panel Color modelo RGBY.25-64x64		SI
4	Larena Km. 69	SI		X	Sin esp.	Panel Alfanumérico modelo ES400.3.16		SI
4	Solis	NO						
4	Venado Tuerto	SI	X	X	Sin esp.	Panel Alfanumérico modelo ES320.3.10		SI
4	Sampacho	SI	X	X	Sin esp.	Panel Alfanumérico modelo ES320.3.10		SI
5	NO POSEE							

Anexo II - Relevamiento paneles de mensajes variables - Continuación

6	Zarate	SI	X	X	ATSA	Sin esp.	La frecuencia es permanente, la imagen dura aprox. 1 minuto	SI
6	Gral. Lagos	SI	X	X	ATSA	Sin esp.	La frecuencia es permanente, la imagen dura aprox. 1 minuto	SI
6	Carcaraña	SI	X	X	ATSA	Sin esp.	La frecuencia es permanente, la imagen dura aprox. 1 minuto	SI
6	James Criak	SI	X	X	ATSA	Sin esp.	La frecuencia es permanente, la imagen dura aprox. 1 minuto	SI
7	NO POSEE							
8	Villa Espil	SI	X	X	ATSA	Sin esp.	Frecuencia de 3 mensajes de 5 segundos c/u	SI
8	Junin	SI	X	X	Silamberts	Sin esp.	Frecuencia de 3 mensajes de 5 segundos c/u	SI
8	Vicuña Mackenna	SI	X	X	Silamberts	Sin esp.	Frecuencia de 3 mensajes de 5 segundos c/u	SI
8	La Paz	SI	X	X	Silamberts	Sin esp.	Frecuencia de 3 mensajes de 5 segundos c/u	SI
9	NO POSEE							
10	Olivera	SI	X	X	ATSA	Sin esp.	Frecuencia de 3 mensajes de 5 segundos c/u	SI
10	9 de Julio	SI	X	X	ATSA	Sin esp.	Frecuencia de 3 mensajes de 5 segundos c/u	SI
10	Trenque Lauquen	SI	X	X	ATSA	Sin esp.	Frecuencia de 3 mensajes de 5 segundos c/u	SI

Relevamiento Paneles de Mensajería Variable en Estaciones de Peaje

Tramo I

- Est. Fernández - RN N° 34 - Km. 680 (Asc.- Desc.)
- Est. La Florida - RN N° 9 – Km. 1225 (Asc.- Desc.)
- Est. Molle Yaco - RN N° 9 – Km. 1357 (Asc.- Desc.)
- Est. Cabeza de Buey - RN N° 9 – Km. 1545 (Asc.- Desc.)

Cartel: Marca Aesys, modelo DSPMV3X10UARG-ES320.310

Secuencias de 6 segundos. Duración de cada mensaje de 2 segundos.

Información institucional



Información por condiciones climáticas

Información por accidentes, cortes y obras



Otros informativos



Tramo II

- Estación Peaje Junín - Ruta 188 - km 152
- 2 PMVs (ascendente y descendente)

American Traffic - Aesys

Intervalos de 5-7 segs dependiendo longitud de mensaje

Al ser solo texto los mensajes fijos son:

- “Circule con precaución”
- “Utilice cinturón de seguridad”
- “Utilice luces bajas”
- “Corredores Viales”

Estas secuencias van modificándose conforme se requiera (por ejemplo, para avisar de obras en ciertos km.)

Tramo III

- Puente Belgrano - RN N° 16 – 5,00 (Asc.- Desc.)
- Makallé - RN N° 16 – Km. 59,800 (Asc.- Desc.)
- Riachuelo - RN N° 12 – Km. 1014,00 (Asc.- Desc.)
- Ituzaingó - RN N°12 – Km. 1262,300 (Asc.- Desc.)
- Santa Ana - RN N° 12 – Km. 1375,00 - No están instalados, por OBRAS (Duplicación de calzada)
- Colonia Victoria - RN N° 12 – Km. 1551,00 (Asc.- Desc.)

Cartel: Marca Aesys; programable, actualización cada 5 segundos.

El sistema en caso de que no funcione deben reiniciar y ver que haya Internet en el lugar donde está el servidor (Puente) y la Plaza de Peaje.

La cartelería que con más frecuencia se utilizan son las informativas, entre otros.



- Estación de Peaje Solís RN 8 Km 102,00 – No Posee Paneles de Mensajería Variable.
- Estación de Peaje Venado Tuerto RN 8 Km 381,00 – 2 Paneles de Mensajería Variable
 1 Panel RN 8 km 381,00 Ascendente - Panel Alfanumérico modelo ES320.3.10
 1 Panel RN 8 km 381,00 Descendente - Panel Alfanumérico modelo ES320.3.10
 Se pueden escribir mensajes de hasta 3 líneas de hasta 10 caracteres cada una alineados de derecha a izquierda, de izquierda a derecha o centrado. La cantidad de páginas por mensaje como el tiempo de intercambio de cada una es parametrizable.
 Mensajes predeterminados:



- Estación de Peaje Sampacho RN 8 Km 655,00 – 2 Paneles de Mensajería Variable.
 1 Panel RN 8 km 655,00 Ascendente - Panel Alfanumérico modelo ES320.3.10
 1 Panel RN 8 km 655,00 Descendente - Panel Alfanumérico modelo ES320.3.10
 Se pueden escribir mensajes de hasta 3 líneas de hasta 10 caracteres cada

una alineados de derecha a izquierda, de izquierda a derecha o centrado. La cantidad de páginas por mensaje como el tiempo de intercambio de cada una es parametrizable.

A la fecha no se encuentra funcionando el panel de mensajería variable de la Estación de Peaje Sampacho descendente.

Mensajes predeterminados:



Tramo V

No posee PMV

Tramo VI

Colocados en las cuatro estaciones de peaje del Tramo, en ambos sentidos al ingreso de cada estación.

Los PMV son marca American Traffic S.A.

La frecuencia es permanente, la imagen dura aprox. 1 minuto y pasa a la siguiente, esto se interrumpe cuando se realiza una comunicación por causa de un accidente o motivo eventual que pueda afectar la transitabilidad (Ej: manifestaciones, cortes de ruta etc.)

Tramo VII

No posee PMV

Tramo VIII

Colocados en las cuatro estaciones de peaje del Tramo, en ambos sentidos al ingreso de cada estación.

En las estaciones de peaje Junín, Vicuña Mackenna y La Paz, los PMV fueron fabricados por la empresa Silamberts S.R.L.

En estación Villa Espil se encuentran colocados los fabricados por la empresa American Traffic S.A. No permiten la inclusión de gráficos (logos, imágenes, etc.)

Los avisos tienen una secuencia de tres mensajes y el tiempo de cada mensaje es de 5 segundos.

Los modelos de más abajo son los emitidos por los PMV de Silamberts

Información institucional



Información de prevención



Información por condiciones climáticas



Información por accidentes, cortes y obras



Otros informativos



Tramo IX

No posee PMV

Tramo X

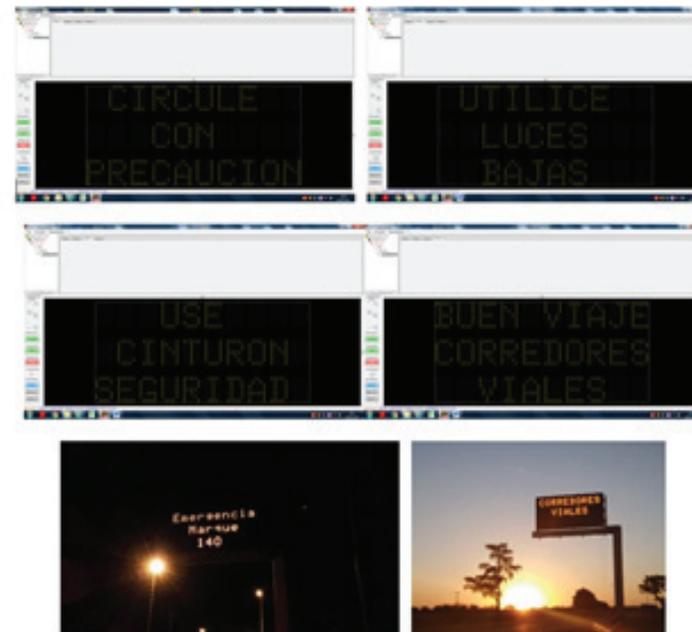
Colocados en las tres estaciones de peaje del Tramo, en ambos sentidos al ingreso de cada estación.

En las tres estaciones de peaje (Olivera, 9 de Julio y Trenque Lauquen), los PMV fueron colocados por American Traffic S. A.

Los avisos tienen una secuencia de hasta cuatro mensajes y el tiempo de cada mensaje es de 5 segundos.

Los modelos de mas abajo son los emitidos por los PMV de American Traffic S.A. Son configurables de acuerdo a lo que queramos informar, y se van modificando en cada estación según las circunstancias y/o acontecimientos.

No permiten la inclusión de gráficos (logos, imágenes, etc.)





corredores
viales



Corredores Viales
Sociedad Anónima

**Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico**

Número:

Referencia: MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN Y ESTADO DE LA TRAZA

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 36 pagina/s.