



Ministerio de Cultura, Turismo y Deportes
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 271 D

**CARTA DE SERVICIOS DE
TREN A LAS NUBES S.E.
AÑO 2019**

“Identificación del Organismo”

“Denominación: - Servicio Ferroviario Turístico Tren a las Nubes Sociedad del Estado.

“Responsable/s de la elaboración y gestión carta de servicios: Dr. Carmelo Russo, Presidente del Directorio.

“Dirección – Teléfono - Números de fax - Direcciones de e-mail
SALTA CAPITAL: Alerdi 53, local 33, Galería Baccaro, 0387-4228021,
ventas@trenalasnubes.com.ar; www.trenalasnubes.com.ar. 0800 888 NUBE (6823)

“Horarios de Atención al ciudadano. De lunes a viernes de 8 a 20 horas, sábados de 9 a 15 horas.

“Fines del Organismo. Servicio ferroviario turístico, brindar entretenimiento, experiencias y emociones inolvidables, en un entorno único de la Ruta Nacional Nro. 51 y el Ramal Ferroviario C14 en el noroeste de la República Argentina llegando a la pre cordillera de los Andes, con todo el profesionalismo de su personal a disposición de los pasajeros.”

“Catálogo de prestaciones:

BUS + TREN + BUS- El circuito 2019 del Tren a las Nubes incluye salida en vehículo desde la ciudad de Salta, recorriendo por la RN 51 las localidades de Campo Quijano y Gobernador Solá hasta llegar al paraje El Alfarcito donde está previsto un desayuno campestre con productos locales elaborados por las comunidades de la zona. Ahí funciona un centro operativo de la Fundación Alfarcito, cuyo trabajo alcanza a 25 comunidades originarias de la zona y el Colegio Albergue de Montaña al que asisten 154 chicos y cuenta con orientación en turismo.

Luego el viaje continuará por la Quebrada de las Cuevas y después la llanura de Muñano para llegar a San Antonio de los Cobres.

Allí, el contingente se trasladará a la Estación de Trenes donde los viajeros se embarcarán en el Tren a las Nubes que los llevará al Viaducto la Polvorilla. El recorrido será de una hora hasta el Viaducto, donde se atraviesa la obra más imponente de la ingeniería del siglo pasado, a 4.200 msnm, convirtiéndolo en el tercer tren más alto del mundo. Luego de finalizada la ceremonia de altura se inicia el regreso a San Antonio de los Cobres donde los pasajeros van a disponer de dos



Ministerio de Cultura, Turismo y Deportes
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 271 D

horas libres y se les ofrecerá realizar 10 actividades con las comunidades originarias de la puna, incluidas en la experiencia, actividades que desarrollan diariamente y hacen a la cosmovisión propia de la comunidad. Finalmente volverán a embarcar en los buses para regresar a la ciudad de Salta.

Durante el regreso, se realizará una última parada en Santa Rosa de Tastil, área de influencia del Qhapaq ñan en la Provincia de Salta y centro administrativo de la Quebrada del Toro. Allí podrán tomar una merienda incluida en el pasaje y visitar el Museo de Sitio, comprar distintas artesanías y productos locales en el Centro de Artesanos de la comunidad. Luego de la visita se continuará el regreso hasta la ciudad de Salta.

SOLO TREN- El tour comienza en las Estación de Trenes de San Antonio de los cobres donde los viajeros se embarcarán en el Tren a las Nubes que los llevará al Viaducto la Polvorilla. El recorrido será de una hora hasta el Viaducto, a 4.200 msnm, donde se atraviesa la obra más imponente de la ingeniería del siglo pasado.”

“Participación ciudadana: a través de Facebook, Instagram y Twitter: TREN A LAS NUBES OK, y página Web www.trenalasnubes.com.ar .”

“Referencia normativa:

Normativa Institucional:	- Estatuto Social de la Sociedad del Estado Tren a las Nubes SFTSE, aprobado por Decreto Provincial N° 3889/14 y modificado por Acta de Asamblea Extraordinaria N° 1. - Ley Provincial de Sociedades del Estado N° 6.261. - Ley Nacional de Sociedades del Estado N° 20.705. - Ley General de Sociedades N° 19.550.
Normativa Laboral:	- Ley Nacional de Régimen de Contrato de Trabajo N° 20.744.
Normativa Turística:	- Ley Nacional de Turismo N° 25.997. - Ley Provincial de Turismo N° 7.045. - Decreto Provincial N° 2461/00, reglamentario de la Ley Provincial de Turismo N° 7.045.
Normativa Ferroviaria:	- Ley General de Ferrocarriles Nacionales N° 2.873 (con las modificaciones introducidas por el Decreto-Ley N° 8.302 del 19 de Julio de 1957 y posteriores hasta 1995). - Reglamento General de Ferrocarriles (aprobado por Decreto N° 90.325 del 12 de Setiembre de 1936 y actualizado al 31 de Diciembre de 1995). - Suplemento de la Ley General de Ferrocarriles Nacionales N° 2.873 y Reglamento General de Ferrocarriles. - Resolución SETOP 7/81 (Pasos a Nivel).



RESOLUCIÓN N° 271 D

	<ul style="list-style-type: none">- Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT): Especificaciones FA.- Resolución 596/2015 del Ministerio del Interior y Transporte de la Nación.
Normativa Ferroviaria relacionada al Material Rodante:	<ul style="list-style-type: none">- CNRT: GES 002.- Especificaciones FAT.- Planos NEFA.- CNRT: Boletín Técnico N° MR-1-2013 – E3.- CNRT: Ultrasonido; Revisión Ultrasónica ND 1, ND 2 y ND 3.
Normativa Automotor:	<ul style="list-style-type: none">- Ley Nacional de Tránsito N° 24.449- Con respecto a la normativa aplicable al servicio de transporte de pasajeros del Tren a las Nubes en buses -con trayecto desde la ciudad de Salta hasta la localidad de San Antonio de los Cobres (ida y vuelta)-, es importante aclarar que al tratarse de un servicio tercerizado es justamente la empresa contratada la encargada de cumplir cada una de las normas que regulan específicamente el servicio de transporte de pasajeros por automotor, ello tal como lo establece expresamente el Pliego de Condiciones que le sirvió de base al procedimiento licitatorio mediante el cual se eligió a empresa prestadora. Dicha normativa puede ser consultada en la página oficial de la CNRT, a la que se puede acceder a través del siguiente link: https://www.cnrt.gob.ar/content/normativa/automotor#overlay-context=.
Normativa para habilitación de locales comerciales. Ciudad de Salta	Ordenanza Municipal N° 14529

“Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones:

Durante el viaje se entrega una Encuesta Digital a los pasajeros, además de contar con libros de quejas, sugerencias y felicitaciones tanto en formato papel como digital en la web, para recibir y gestionar las mismas dentro del marco de un sistema de gestión de calidad y mejora continua bajo la Norma ISO 9001:2015.

“Compromisos de calidad y Criterios para la actualización de los compromisos de calidad:



RESOLUCIÓN N° 271 D

- Aplicar nuestra Visión, Misión y Valores en forma declarada y consensuada, sobre la base de la innovación institucional, optimizando y mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- Garantizar transparencia, eficacia y eficiencia; orientando los recursos hacia una cultura organizacional que proporcione la gestión y comercialización del servicio ferroviario turístico de manera tal que sean valorados por la sociedad en cuanto a calidad, accesibilidad y universalidad.
- Maximizar la satisfacción del cliente/ciudadano, conforme a sus requisitos legales y reglamentarios aplicables, como también sus necesidades y expectativas.
- Comprender el contexto interno y externo que sea pertinente para orientar la Dirección Estratégica de la organización.
- Continuar y reafirmar año tras año el compromiso con la comunidad en el plan de Responsabilidad Social que desarrolla Tren a las Nubes, alcanzando a las comunidades aledañas al recorrido del mismo.

Criterios de Actualización de los Compromisos de Calidad:

A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los clientes/ciudadanos, se establecen los siguientes criterios de actualización:

- Tratamiento de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones presentados por el usuario en general, en el buzón, correo electrónico, etc.
- Nuevos aprendizajes derivados de capacitación y formación continua.
- Resultados de encuestas de grado de satisfacción.
- Resultados de propuestas emergentes de reuniones del equipo de Calidad e Innovación.
- Resultados de auditorías internas para el control de los procedimientos establecidos.
- Revisión anual de la dirección.

“Catálogo de los derechos del ciudadano.

- Adquirir los servicios ofrecidos por SERVICIO FERROVIARIO TURISTICO TREN A LAS NUBES SOCIEDAD DEL ESTADO.
- Obtener información clara, veraz y completa sobre los productos y servicios de Tren a las Nubes, en forma previa y durante el viaje.
- Previamente al viaje, se facilitará al viajero que lo solicite, como mínimo, la información siguiente:
 - Condiciones generales aplicables al contrato
 - Horarios y condiciones del viaje con detalle de las tarifas
 - Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y personas de movilidad reducida
 - Asientos o plazas disponibles en los vagones con servicios diferenciales, cuando ellos existieren



Ministerio de Cultura, Turismo y Deportes
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 271 D

- Actividades diferenciales y/o temáticas
- Disponibilidad de servicios a bordo
- Procedimientos para presentar reclamaciones
- Durante el viaje, Tren a las Nubes facilitará a los viajeros, como mínimo, la información siguiente:
 - Servicios a bordo
 - Estación y paradas durante el trayecto turístico
 - Principales servicios de enlace, si los hubiere; es decir, si existe posibilidad a mitad del trayecto de desistir del viaje y volver a la ciudad en algún medio de transporte
 - Cuestiones de seguridad
- Ser tratados con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y agentes de la repartición.
- Identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos y gestiones.
- Presentar quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Ser orientado correctamente a las áreas competentes, según información requerida.

Dr. CARMELO RUSSO
PRESIDENTE
TREN A LAS NUBES SFTB&E