 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

19 ASPECTOS OPERATIVOS.

La atención al público para la venta de boletos y carga de tarjetas Bip o Multivia en las Estaciones de la Red de Metro S.A. se realiza en los siguientes horarios: En días laborales, de Lunes a Viernes, durante 17 horas ininterrumpidamente de 06:00 a 23:00 Hrs. los días Sábados durante 16 hrs. consecutivas de 06:30 a 22:30 hrs. y los Domingo y Festivos, durante 14,5 horas consecutivas de 08:00 a 22:30 Hrs.

Estos horarios pueden variar, ya sea extendiéndolos o reduciéndolos, para atender circunstancias especiales.

Los procedimientos para la venta de boletos están contenidos en el Manual de Normas y Procedimientos, para el Proceso de Venta de Boletos, Tarjetas y Manejo de Valores, GCO-V.

19-1 Apertura de la Estación


Personal Desde las 06:00 Hrs., en días laborales, los Sábados a las 06:30 hrs. y a las 08:00 en días Domingo o Festivos, el personal de servicio del turno de la mañana, es decir, personal externo como Cajeros, Guardias y Aseadores, se presentan en la puerta de acceso peatonal en donde está ubicado el botón (BIKIN) de ingreso que activa el sistema de comunicación y CCTV (cámaras) con el CCS. Los Jefes de Estación del turno1 tienen como horario de ingreso a la estación entre 10 a 15 antes del horario de apertura.

CCS Realiza la apertura de la puerta peatonal, una vez que ha identificado mediante comunicación y CTV (cámaras) al personal de Metro y Externo.

Guardia Algunas estaciones (Terminales) cuentan con Guardias de turno de noche quienes controlan y permite el ingreso del personal Metro o externo.

Jefe de Estación

Abre el sobre que contiene las Llaves de la Oficina de Administración; Este es dejado por el Turno 2 en Pecera de Boleteria


	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

Abre el sobre que contiene las llaves del Cofre; Este queda frecuentemente en el escritorio de la Oficina de Administración. Ambos sobres son revisados por el Jefe de Estación, que estén debidamente cerrados y que no presenten signos de adulteración son comparados con los números de folio que anoto el Jefe de Estación del segundo Turno el día Anterior en el libro de novedades de la estación.

Luego de acuerdo al Procedimiento de RECuento DE VALORES – RESGUADO DE LLAVES.


Con el objeto de minimizar la tarea administrativa y responsabilidades asociadas por resguardo de valores por parte del Jefe de Estación se establece el siguiente procedimiento:

1. El Jefe de estación deberá mantener los Valores (Boletos y Fondo Fijo) en resguardo en la cajonera de valores, al interior de la oficina de administración.
2. La cajonera deberá permanecer cerrada con candado y un sello con código identificable.
3. Al inicio y al termino del turno el Jefe de Estación deberá verificar las condiciones de cierre del candado y que el sello no presente signos de forzamiento o violación, dejando registro en Libro de Novedades de la condición “ Candado y sello sin novedades “ registrando el código de identificación del sello.
4. En caso de detectar alguna anomalía en la condición del sello y/o candado, el Jefe de Estación procederá, en presencia de un testigo de fe, que puede ser Supervisor de Estaciones o Jefe de Estación designado por este. En conjunto revisarán el contenido de valores y boletos. Si detecta diferencias con lo registrado en el CD15, informará a Centro de Comunicaciones y Supervisor de Estaciones, efectuando los registros correspondientes en CD15 y Libro de Novedades. Además se informará al Departamento de Seguridad para la investigación correspondiente.
5. En caso que en las revisiones periódicas no se detecten irregularidades, los Jefes de Estación de ambos turnos, el último Sábado de cada mes, procederán en conjunto a abrir el sello y candado de la cajonera de valores, efectuando el recuento de su contenido.
6. Si en la revisión mensual se detectan diferencias se procederá conforme lo señalado en el N° 4 anterior.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

7. Por el contrario si en la revisión mensual no se detectan diferencias, los Jefes de Estación procederán a cerrar el CD 15 del mes respectivo, iniciando un nuevo formulario para el mes siguiente, dejando constancia en Libro de Novedades y enviando la copia del formulario finalizado a Unidad de Control.
8. Mantener la llave de la cajonera de valores, en el cofre metálico de seguridad con sobre foliado, fecha, firma y con el nombre del ultimo Jefe de Estación que realizo la revisión de la cajonera.
9. Jefe de Estación deberá portar la llave del cofre metálico en su poder, durante todo el servicio.
10. Por eventos críticos, que amerite entregar boletos de evacuación. Jefe de Estación deberá solicitar un nuevo sello para proceder a cerrar la batería, de acuerdo a lo expuesto en este procedimiento. (siempre en presencia de un Jefe de Estación)
11. Se mantendrá una cantidad de 3 sellos por estación. Estos, serán distribuidos a las estaciones por la persona encargada del pañol.

Guardia	Realiza una ronda de inspección por los diversos recintos y dependencias de la estación, para verificar que todo está en orden. Cualquier anormalidad que detecte, la informa al Jefe de Estación, quien según la gravedad o importancia del caso, informa al CCS y al CC.
Centro de	A las 06:00 Hrs., en días laborales, Sábado a las 06:30 hrs. o a las 08:00 en días Domingo y Festivos confirma, utilizando sonorización, la hora de apertura de las puertas de acceso para el ingreso de publico.
Jefe de Estación	Confirma al guardia la hora de apertura de las puertas de acceso.
Guardia	En coordinación con el Jefe de Estación, abre las puertas de acceso para el ingreso del público.
Jefe de	Anota en el Libro de Novedades la hora en que tomó el turno, en el caso de algunas estaciones que cuentan con guardia turno tres el nombre de la persona que le hizo entrega del servicio y la hora de

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

apertura de las puertas de acceso, con lo que el proceso de apertura de la estación queda terminado.

19-2 Control del Servicio de Aseo

El servicio de aseo de las estaciones de la Red y de los terminales del sistema METROBUS en Lo Ovalle y en Bellavista de la Florida, ha sido contratado con una firma externa.

La administración del contrato de aseo está a cargo de la Oficina de aseo y Servicios en Estaciones, dependiente de la unidad de Obras y conservación.

19-3 Control de Aseo en Estaciones

Corresponde a los Jefes de Estación, tanto del Turno 1 como del Turno 2, el control del servicio de aseo en las estaciones. Las calificaciones quedarán consignados en el SIIE (sistema integral de información de estaciones), y la presencia y las observaciones quedaran en el SPPE (sistema de presencia de personal).


19-4 Control de Aseo en Intermodal

El control del servicio de aseo en las intermodales Lo Ovalle, Bellavista de la Florida y Pajaritos, tanto del Turno 1 como del Turno 2, corresponde a sus respectivos Administradores. Los resultados de dichos controles quedarán consignados en el formulario CALIFICACION DE ASEO Y ASISTENCIA PERSONAL DE ASEO.

19-5 Acciones a Tomar

En el cumplimiento de este cometido, los Jefes de Estación y Administradores de Terminal deberán:

1. Al inicio de su turno, recorrer la estación o el intermodal y sus entornos, para comprobar el estado del aseo. Si es el caso, podrá dejar consignado "suciedad acumulada del turno anterior", pero teniendo en consideración las variables exógenas que pudieran ser causales de la citada situación

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---


como, por ejemplo, trabajos de mantenimiento o de reparación que se hayan efectuado, condiciones climáticas, condiciones desfavorables del entorno por calles o veredas sin pavimento, etc.

2. Registrar el ingreso y salida de los encargados del aseo, así como de su presentación personal.
3. Cuando alguna de las calificaciones merezca una nota inferior a 4, que corresponde a suficiente, indicar en observaciones los aspectos con problemas y necesarios de mejorar. Al mismo tiempo, hacer notar las deficiencias al Supervisor del personal de aseo para su pronta solución.
4. Entregar sugerencias operativas al personal de aseo, que ejecute alguna actividad específica, por necesidades especiales que se presenten en la estación.
5. Informar a Seguridad que, en situaciones puntuales, un aseador puede trabajar sin la credencial otorgada por Metro.
6. Controlar el cumplimiento de las Normas de Seguridad e Higiene Laboral del personal de aseo.
7. Solicitar refuerzo para aseo de la estación o terminal, en razón a circunstancias extraordinarias que afecten su normal funcionamiento.
8. Proponer o solicitar a la Oficina de Aseo y Servicios en Estaciones cambios generales o específicos en el programa de aseo, según necesidades del recinto, y/o solicitar trabajos especiales no contemplados en el programa, controlando los resultados logrados.

19-6 Inspectores de Contrato Área Aseo y Servicios

Las principales funciones de los Inspectores de Contrato Área Aseo y Servicios en Estaciones, con respecto al aseo, son:

1. Revisión en el terreno de los problemas reportados por los Clientes Internos, generando soluciones a ellos.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

2. Realizar visitas a las estaciones, coordinándose con los Jefes de Estación, para verificar la información que posee, con respecto al grado de satisfacción del Cliente Interno y para la probable detección de problemas.
3. Estudiar las solicitudes de los clientes y usuarios de Metro, determinando las acciones correspondientes para su solución.
4. Control en el cumplimiento de las Normas de Seguridad Internas de Metro, como asimismo control selectivo de procedimientos efectuados por el Contratista.
5. Planificación, coordinación y control de los Programas de Aseo, en términos de la medición a la calidad del resultado obtenido.


19-7 Solución de Averías

Cualquier avería que ocurra en una estación, que requiera la intervención de personal especializado, tanto en los equipos y mobiliario, como en las instalaciones y sistemas, deberá ser informado por el Jefe de Estación al Centro de Comunicaciones, para que éste lo reporte a la Unidad de la empresa que se hará cargo de que se realicen los trabajos de reparación correspondientes.

Al momento de informar al Centro de Comunicaciones, el Jefe de Estación, junto con la descripción de la avería misma, anotará la fecha y la hora en que se da el aviso al Centro de Comunicaciones, así como el nombre de la persona que da el aviso y el de la persona que lo recibe en el CC. Además, anotará el número correlativo con que el CC registró el aviso, a fin de poder realizar el seguimiento que corresponda.

Cualquier acción de seguimiento que se realice en relación con una avería reportada al Centro de Comunicaciones, deberá quedar debidamente anotada en el Libro de Averías.

Cuando la avería haya quedado reparada, el Jefe de Estación hará la recepción del trabajo realizado, y hará las anotaciones correspondientes en el Libro de Averías.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

19-8 Accidentes, Incidentes y Disturbios

Durante las horas de operación de una estación de Metro, pueden ocurrir diversos eventos que, de una u otra manera, perturben su normal funcionamiento, llegando incluso, en algunos casos, a comprometer la continuidad del servicio de transporte de pasajeros.

En tales casos, el Jefe de Estación, al percatarse de una situación anormal, hará una rápida evaluación de los hechos y se pondrá de inmediato en contacto con el Centro de Comunicaciones o con el Centro de Control de Seguridad para informarle de lo que está ocurriendo y, al mismo tiempo, adelantarle hasta que punto, en su opinión, el evento puede comprometer total o parcialmente la continuidad del servicio.

Cuando el evento corresponda a un hecho que afecte la operación de trenes, el Jefe de Estación o el guardia dará aviso primeramente al CC y posteriormente al CCS. Por otro lado, si el evento afecta la operación de las estaciones el Jefe de Estación o el guardia dará aviso primeramente al CCS y posteriormente al CC, describiendo detalladamente la situación ocurrida.


Los principales eventos, que pueden causar perturbaciones en el normal funcionamiento de la estación, han sido descritos en la Manual de **Normas y Procedimientos de Seguridad, GCO-S**, con un detalle de la forma en que debe actuar el personal de la estación, según la siguiente lista:

Accidentes.

- Intentos de suicidio
- Caídas de personas a la vía
- Bajada de personas a la vía
- Atentado Explosivo o de Ruido

Incidentes.

- Evacuación de estaciones y trenes
- Paquetes sospechosos
- Objetos Abandonados
- Detención de personas
- Asaltos a Boleterías
- Asaltos a Locales Comerciales
- Intentos de Fraude

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

- Amenaza de bomba

Disturbios.

- Perturbación del orden público dentro de la estación
- Actos impropios de personas en la estación
- Incendios en estaciones y trenes
- Temblores y Terremotos
- Inundaciones
- Desfiles y manifestaciones en el exterior

19-9 Accidentes de Clientes en Estaciones de la Red de Metro

Los lugares como las estaciones de Metro, con permanente presencia y movimiento de un gran número de personas, no están exentos de que en ellos ocurran accidentes que, aunque no comprometan la continuidad del servicio de transporte, deben ser atendidos con prontitud.


Metro cuenta con un seguro de accidentes, para aquellas personas que sufran accidentes dentro de la ZONA PAGA.

El personal de las estaciones está debidamente preparado para atender tales casos, para lo cual se cuenta, con un botiquín de primeros auxilios y una camilla de lona y otra rígida y frazada.

Si se presenta un accidente de la naturaleza antes señalada, el Jefe de Estación tomará el control de la situación, haciendo una rápida evaluación de la situación, si es necesario puede recurrir a la asistencia telefónica del paramédico mas cercano para determinar si a la persona accidentada se la podrá atender en la estación o requiere ser trasladada a un centro asistencial, procediendo de la siguiente manera:

Lesiones Leves

- a.- Si las lesiones son de menor gravedad, trasladará al accidentado a la oficina de la estación, ya sea por sus propios medios o, si es necesario, utilizando la camilla, para lo cual podrá solicitar la colaboración del personal de la Estación.

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---


- b.- Después de prestar la atención requerida, tomará nota de los datos personales de la persona accidentada, consignando su nombre, dirección, número de teléfono y Cédula de Identidad.
- c.- De ser posible y si corresponde, se informará al afectado o a los acompañantes como opera el seguro de accidentes, haciendo entrega del documento correspondiente.
- d.- Una vez completadas las acciones anteriores, dejará constancia de lo ocurrido en el Libro de novedades de la estación e informará al CC.

Lesiones Graves

- e.- Si la persona accidentada requiere ser trasladada a un centro asistencial, solicitará una ambulancia por intermedio del Centro de Comunicaciones, CC. Mientras tanto procurará prestarle los primeros auxilios y mantenerla tranquila y en la forma más confortable que sea posible.
- f.- Tomará nota de los datos personales de la persona accidentada, consignando su nombre, dirección, número de teléfono y Cédula de Identidad.
- g.- De ser posible y si corresponde, se informará al afectado o a los acompañantes como opera el seguro de accidentes, haciendo entrega del documento correspondiente.
- h.- Asimismo, una vez que llegue la ambulancia, tomará los datos del vehículo, de su conductor, del personal médico y auxiliar que concurra, como también del establecimiento asistencial al que es llevada la persona accidentada.
- i.- Una vez completadas las acciones anteriores, dejará constancia de lo ocurrido en el Libro de novedades de la estación e informará al CC.

Accidente Causado por Tercero

- j.- Si el accidente fue causado por un tercero y es posible identificarlo y ubicarlo, solicitará al guardia que retenga a dicha persona y la ponga a disposición de Carabineros de Chile, para determinar las acciones a seguir.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

- k.- Tomará nota de los datos personales de la persona detenida, consignando su nombre, dirección, número de teléfono y Cédula de Identidad.
- l.- Una vez completadas las acciones anteriores, dejará constancia de lo ocurrido en el Libro de Novedades de la estación.

Información Importante Ante un Evento (Accidente o Incidente de Salud)


- ✓ Todo accidente se debe reportar al CC, sea en zona paga o zona no paga, ya que en ambos casos se realiza seguimiento.
- ✓ El informe se entrega en caso de que el accidente haya ocurrido en zona paga, en caso contrario, de igual forma se debe recopilar la mayor cantidad de datos, dejarlos registrados en Libro de Novedades y reportar al CC como accidente en zona no paga, según lo especificado en punto anterior.

19-10 Objetos Encontrados en Estaciones, Vías y Trenes

Los objetos que sean encontrados abandonados en las estaciones, vías y trenes, y que no despierten sospechas de que se trata de una bomba, artefacto explosivo o de otra naturaleza que pueda causar daño, serán entregados al Jefe de Estación, quien procederá de acuerdo los siguientes lineamientos.

Jefe de Estación	Anota en el SIIE (sistema integral de información de estaciones) la fecha, hora y lugar en que el objeto fue encontrado, agregando una breve descripción del mismo. Si no se presenta ningún cliente a reclamar el objeto durante el turno , al día siguiente será enviado a la OAC(oficina de atención de clientes) que corresponde a la línea para que estos lo entreguen a su dueño, adjunto a un numero de comunicación interna que arroja el sistema , dejando constancia escrita en el Libro de Novedades.
------------------	--

Of. Atención Clientes	Recibe la comunicación interna con el objeto encontrado e ingresa los datos en el registro que lleva con
-----------------------	--

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

este propósito mantiene en resguardo el objeto encontrado a la espera que sea reclamado por su dueño.


Los objetos encontrados quedarán almacenados temporalmente a la disposición de sus dueños, los cuales, al momento de retirarlos dejarán registrado su nombre, cédula de identidad, dirección y teléfono en el SIIE.

Si transcurrido un plazo de tres meses, a contar de la fecha en que fue ingresado, nadie se presenta a reclamarlo, envía el objeto, con una comunicación interna, al Departamento Administración General, dependiente de la Gerencia Administración y Finanzas, para enajenarlo mediante subasta pública o para desecharlo si se determina que no tiene valor. En caso de enajenación, el producto de ésta pasará a constituir recursos de Metro S.A.

19-11 Cierre de la Estación

El horario de atención al público para la venta de boletos y carga de tarjetas bip o multivia termina a las 23.00 Hrs. De lunes a viernes y sábados , domingos y festivos a las 22.30 Hrs. A partir de ese momento comienza el proceso de cierre de la estación. Sin embargo, si después de esa hora continúa el movimiento de trenes, éstos podrán ser abordados por pasajeros que cuenten con un boleto válido, adquirido o su tarjeta Bip cargada con anterioridad. Cuando se presenta el ultimo tren en la estación el guardia procederá a sacar a los últimos pasajeros de la estación y hará una ronda para que no quede nadie dentro la estación al cierre de la estación.

Servicios De Caja A las 23:00 Hrs., de lunes a Viernes , y a las 22.30 hrs. Sábados Domingos y festivos suspende la venta de boletos e inicia el proceso de finalización de actividades, de acuerdo con los procedimientos descritos en el **Manual de Normas y Procedimientos para el Proceso Venta de Boleto y Manejo de Valores, GCO-V** que, entre otras cosas, incluye: completar el formulario MOVIMIENTO DE CAJA CD-3 y preparar la Bolsa Financiera, para luego depositarla en la caja de seguridad. Después de esto el Cajero puede retirarse.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

Jefe de Estación Procede al cierre de las actividades de la administración, revisa el numero del sello de la cajonera de valores, y el numero del sobre donde esta guardada la llave de la cajonera de esta si coinciden con los registrados en el libro de novedades de la estación

Coloca en un sobre las llaves del cofre, que está en la oficina de administración, que contiene el sobre de la llave de la cajonera y otros elementos de importancia para la estación deja llave de oficina a guardia, quien la guardara en sobre con folio al termino del turno cuando realice el cierre de la estación. Hace las anotaciones correspondientes en el Libro de Novedades de la estación, después de lo cual puede retirarse, lo que ocurre normalmente al rededor de las 24:00 hrs. de lunes a domingos y festivos.

Guardia Después del paso del último tren verifica que los clientes salgan de la estación, realiza el cierre de los accesos, deja en sobre sellado las llaves de las puertas de acceso a la estación y en sobre sellado que contiene la llave de la oficina de administración.


Anota en el Libro de Novedades del guardia los detalles del termino del servicio.

Nota: **Los Guardias cuentan con sus propios Libros de Novedades, los cuales son provistos por la firma contratista que brinda el servicio.**

*** Si hubiese guardia turno tres.**

Guardia turno tres Recibe el Libro de Novedades de Seguridad y anota en su nombre, la fecha, hora y nombre de la persona de la cual recibió el servicio.

Durante el periodo en que no hay servicio de trenes, debe reportarse al CCS en los horarios establecidos por el Departamento de Seguridad.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

19-12 Procedimiento de Apertura Puertas Laterales

La apertura de puertas laterales en Estaciones obedece a la acción de causas excepcionales que se presentan en el nivel de mesanina, zona no paga.


A continuación se listan los casos y el procedimiento a seguir por el personal de estación visado por el Jefe de Estación, quienes procederán de acuerdo los siguientes lineamientos.

Situaciones en que se permite el ingreso por puertas laterales:

1. Falla de la batería de torniquetes.
2. Avería en torniquete escolar.
3. Falla del sistema POS.
4. Carabineros, uniformados y de civil.
5. Trabajadores de Empresas Contratistas: Cajeros, Guardias, Aseadores, Asistentes al Cliente, etc.
6. Falta de Cajeros (Jefes de Estación a cargo de 2 estaciones).
7. Por evento en el entorno (cultural, musical, festividad, deportivo, protestas, y manifestaciones, etc).
8. Clientes minusválidos (Movilidad reducida).
9. Coches con infantes.
10. Clientes con bultos.
11. Largos de filas excesivas en línea de torniquete escolar o normal.
12. Falla de boleto. (cinta magnética, prepicado, pelusas, tamaño, entre otros).

Proceso:

Personal	Actividad
Jefe de Estación	Determina la apertura de puertas laterales.
Jefe de Estación o personal de estación autorizado.	Recepción de boletos en el umbral de las puertas laterales a través de la caja buzón.

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	ASPECTOS OPERATIVOS


Jefe de Estación	Ingreso de boletos a torniquetes junto a personal de la Estación como ministro de fe. Se debe solicitar apoyo de cámaras para su grabación.
Jefe de Estación o personal de estación autorizado.	Información telefónica al Operador del Centro de Comunicaciones. (Hora, Motivo y Tipo de Boleto ingresado en Torniquete).
Jefe de Estación	Anota una constancia en el Libro de Novedades de la Estación (*).

(*) La constancia en el Libro de Novedades de la Estación debe indicar lo siguiente:

- Fecha
- Hora
- Motivo por apertura de las puertas laterales.
- Tipo de boletos ingresados al o los Torniquetes.
- Nombre del Operador de Central de Comunicaciones (CC) al que se le indica telefónicamente, hora, motivo y tipo de boleto (normal o escolar).

Observación:

La Carta Control que utiliza el Jefe de Estación o el Controlador de Torniquetes está destinada para dar la pasada liberada solo para los estudiantes de enseñanza básica (hasta 4° básico inclusive) que tienen beneficio de uso del servicio sin pago de Lunes a Domingo en horario establecido de servicio, (Días laborales de 06:00 a 23:00 horas, Sábados 06:30 a 22:30 horas y, Domingos y Festivos de 08:00 a 22:30 horas).

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

19-13 Código de Identificación de Estaciones


Las estaciones de la Red de Metro se identifican con un código de dos letras, para su más fácil referencia en los formularios y otros documentos. En los puntos de combinación de dos líneas, se utilizan códigos diferentes para identificar las estaciones de las líneas que se interconectan.

- Código y Anexo de Estaciones en Línea 1 de Oriente a Poniente**

ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
1	EM	Escuela Militar	2254	2164/2282
1	AL	Alcántara	2253	2163
1	GO	El Golf	2252	2162
1	TB	Tobalaba	2251	2161/2288
1	LE	Los Leones	2250	2160
1	PV	Pedro de Valdivia	2249	2159
1	MM	Manuel Montt	2248	2158
1	SA	Salvador	2247	2157

ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
2	BA	Baquedano, L-1	2246	2156
2	UC	Universidad Católica	2245	2155
2	SL	Santa Lucía	2244	2154
2	CH	Universidad de Chile	2243	2153/2283 2284/2285
2	LM	La Moneda	2242	2152/2281
2	LH	Los Héroes, L-1	2241	2151
2	RP	República	2240	2150
2	LA	Unión Latinoamericana	2239	2149

ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
3	EL	Estación Central	2238	2148
3	US	Universidad de Santiago	2237	2147
3	AH	Alberto Hurtado	2236	2146
3	EC	Ecuador	2235	2145

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE			
	ASPECTOS OPERATIVOS			


3	LR	Las Rejas	2234	2144
3	PJ	Pajaritos	2233	2143
3	NP	Neptuno	2232	2142
3	SP	San Pablo	223	

- Código y Anexo de Estaciones en Línea 5 de Norte a Sur**

ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
4	PZ	Plaza de Armas	3898	3883
4	BE	Bellas Artes	3897	3882
4	BQ	Baquedano, L-5	3896	3881
4	PB	Parque Bustamante	3895	3880
4	SI	Santa Isabel	3894	3879
4	IR	Irarrázaval	3893	3878
4	ÑU	Ñuble	3892	3877
4	RA	Rodrigo de Araya	3891	3876
4	CV	Carlos Valdovinos	3890	3875
4	AG	Camino Agrícola	3889	3874
4	SJ	San Joaquín	3888	3873
4	PE	Pedrero	3887	3872
4	MI	Mirador	3886	3871
4	LF	Bellavista de La Florida	3885	3870

- Código y Anexo de Estaciones en Línea 2, de Norte a Sur**

ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
5	AV	Vespucio Norte	2352	2312
5	ZA	Zapadores	2353	2313
5	DO	Dorsal	2354	2314
5	EI	Einstein	2355	2315
5	CE	Cementerios	2356	2316
5	CB	Cerro Blanco	2357	2317
5	PT	Patronato	2358	2318
5	CA	Cal Y Canto	2359	2319
5	AN	Santa Ana	2360	2320/2286
5	QN	Quinta Normal	2258	2168

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

5	RC	Ricardo Cumming	2256	2166
5	NA	Santa Ana, L-5	3899	3884


- Código y Anexo de Estaciones en Línea 2 de Norte a Sur**

ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
6	HE	Los Héroes, L-2	2361	2321
6	TO	Toesca	2362	2322/2280
6	PQ	Parque O'Higgins	2363	2323
6	RO	Rondizzoni	2364	2324
6	FR	Franklin	2365	2325
6	LL	El Llano	2366	2326
6	SM	San Miguel	2367	2327
6	LV	Lo Vial	2368	2328
6	DE	Departamental	2369	2329
6	CN	Ciudad del Niño	2370	2330
6	LO	Lo Ovalle	2371	2331
6	EP	El Parrón	2372	2332
6	LC	La Cisterna	2373	2333

- Código y Anexo de Estaciones en Línea 4 y 4-A de Poniente a Oriente y de Sur a Norte**

ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
9	CI	La Cisterna, L-4	7057	7087
9	RN	San Ramón	7056	7086
9	SR	Santa Rosa	7055	7085
9	LG	La Granja	7054	7084
9	JU	Santa Julia	7053	7083


ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
7	VA	Vicente Valdés	7043	7073
7	RM	Rojas Magallanes	7044	7074
7	TR	Trinidad	7045	7075
7	LQ	Los Quillayes	7046	7076
7	EA	Elisa Correa	7047	7077
7	HS	H. Sotero del Rio	7048	7078
7	PI	Protectora infancia	7049	7079

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE			
	ASPECTOS OPERATIVOS			

7	ME	Las Mercedes	7050	7080
7	PP	Plaza de Puente Alto	7051	


- **Código y Anexo de Estaciones en Línea 4 de Norte a Sur**

ZONA	CODIGO	ESTACION	JEFE EST.	BOLETERIA
8	TL	Tobalaba, L-4	7030	7060
8	CO	Colón	7031	7061
8	BI	Bilbao	7032	7062
8	GA	Principe de Gales	7033	7063
8	SB	Simón Bolívar	7034	7064
8	EG	Plaza Egaña	7035	7065
8	OR	Los Orientales	7036	7066
8	RG	Rotonda Grecia	7037	7067
8	LP	Los Presidentes	7038	7068
8	RQ	Quillin	7039	7069
8	MC	Macul	7041	7071
8	VM	Vicuña Mackenna	7042	7072


 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

19-14 Glosario de Abreviaturas


<u>Sigla</u>	<u>Significado</u>
ATO	Operación Automática de Trenes (Automatic Train Operation)
ATP	Protección Automática de Trenes (Automatic Train Protection)
BADGE	Tarjeta para Operar Máquina MB
CB	Contador de Boletos (Registra paso con Boletos Especiales)
CC	Centro de Comunicaciones
CCA	Complejo Central Administrativo (Av. Lib. Gen. B. O'Higgins N°1414)
CCS	Centro de Control de Seguridad.
CEAT	Corte de Emergencia de Alimentación de Tracción
CEFS	Corte de Emergencia Fuera de Servicio (En Ruptores)
CMC	Conducción Manual Controlada
CML	Conducción Manual Libre
Coche M	Coche Motriz con Cabina de Comando
Coche N	Coche Motriz sin Cabina de Comando
Coche P	Coche Remolque con Equipo de Pilotaje Automático
Coche R	Coche Remolque
CT	Control de Torniquete (Registra el Total de Pasadas)

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

CT	Contactador Terminal (Desenergiza el Foso de Visitas)
...DC	Defensa Civil
FUPA	Frenado de Urgencia - Pilotaje Automático
GOPE	Grupo de Operaciones Policiales Especiales
IAT	Interruptor de Alimentación Talleres
ITA	Indice Tarifario
KADI	Conmutador de Alimentación Directa
KFS	Palanca de Frenado en los Coches (Accesible a los Pasajeros)
MB	Máquina Expendidora de Boletos (En Boleterías)
MB	Recorrido METROBUS
ONEMI	Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior
PA	Pilotaje Automático
PBO	Partida bajo Orden
PCC	Puesto de Comando Centralizado
PCD	Puesto de Comando de Distribución
PGT	Programador General de Tráfico
PK	Punto de Kilometraje
PML	Puesto de Maniobra Local (En Estaciones Terminales)

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

PMT	Puesto de Maniobra de Talleres
Ruptor AG	Ruptor de Area de Garage o Cochera
Ruptor AM	Ruptor de Area de Mantenimiento Mayor
Ruptor AP	Ruptor de Area de Vía de Prueba
Ruptor AR	Ruptor de Area de Pequeña Revisión
SACEM	Sistema de Ayuda a la Conducción, Explotación y Mantenimiento
SAF	Subestación de Alumbrado y Fuerza
SAMU	Servicio de Atención Médica de Urgencia
SAT	Seccionadores de Alimentación Telecomandados
SEAT	Subestación Eléctrica de Alta Tensión (Edificio Lord Cochrane N° 59)
S/ER	Subestación Eléctrica de Rectificación (A lo largo de las Vías)
SIGOP	Servicio Informativo de Gerencia de Operaciones
SS	Servicio de Seguridad
SSO	Servicio de Seguridad bajo Orden
TCO	Tablero de Control Optico (En el PCC)
THF	Telefonía de Alta Frecuencia
TLX	Sistema de Telecomando a Distancia
Tren NS-74	Tren con Neumáticos en Santiago - 1974
Tren NS-89	Tren con Neumáticos en Santiago - 1989 (Ex México)
Tren NS-93	Tren con Neumáticos en Santiago - 1993 (Boa)

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

19-15 Zonas de Supervisión de Estaciones

Las estaciones de la Red de Metro están agrupadas en 8 Zonas, en las cuales ejercen sus funciones los Supervisores de Estaciones, dependientes del Departamento de Ventas y Estaciones.


Zona 1	Estaciones de Línea 1 desde Escuela Militar a Salvador
Zona 2	Estaciones de Línea 1 desde Baquedano a Unión latinoamericana
Zona 3	Estaciones de Línea 1 desde Estación Central a San Pablo
Zona 4	Estaciones de Línea 5 desde Plaza de Armas a Bellavista de la Florida
Zona 5	Estaciones de Línea 5 y 2 desde Vespucio Norte a Santa Ana 5
Zona 6	Estaciones de línea 2 desde Los Héroes 2 a La Cisterna 2
Zona 7	Estaciones de Línea 4 desde Vicente Valdes a Plaza de Puente Alto
Zona 8	Estaciones de Línea 4 desde Tobalaba 4 a Vicuña Mackenna
Zona 9	Estaciones de línea 4-A desde La Cisterna a V. Mackenna

19-16 Zonas de Alimentación Eléctrica de Tracción

La alimentación eléctrica primaria de tracción se realiza con corriente alterna a 20.000 volts, desde la Subestación Eléctrica de Alta Tensión, SEAT, ubicada en el edificio de calle Lord Cochranne N° 59, mediante cables que alimentan las Subestaciones Eléctricas Rectificadoras, S/ER, ubicadas a lo largo de la Red de Metro.

Salvo excepciones, dichas subestaciones rectificadoras toman el nombre de la estación de trenes más cercana a su ubicación y alimentan las barras guías de ambas vías, con corriente continua a 750 volts.

Algunas S/ERs tienen seccionadores que permiten desenergizar parte del sector de la vía que alimentan, por lo que se las denomina subestaciones

 METRO	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---

"S". Otras S/ERs no tienen estos seccionadores y alimentan directamente las barras guía. Para distinguirlas, se las denomina subestaciones "T". Además, en algunos puntos de la Red existen instalaciones, separadas de las S/ERs, en las que sólo hay Seccionadores de Alimentación Telecomandados, SAT, que pueden ser operados a distancia.


Para los efectos de la alimentación eléctrica, cada Línea está dividida en Zonas y cada Zona en Secciones, según se indica a continuación:

Línea 1.

Zona A (sección 1)	Desde S/ER Neptuno hasta S/ER Las Rejas
Zona B (sección 2)	Desde S/ER Las Rejas hasta S/ER Estación Central
Zona C (sección 3,4)	Desde S/ER Estación Central hasta S/ER La Moneda
Zona D (sección 5, 6 ,7)	Desde S/ER La Moneda hasta S/ER Univ. Católica
Zona E (sección 8, 9)	Desde S/ER Univ. Católica hasta S/ER P. de Valdivia
Zona F (sección 10,11,12)	Desde S/ER P. de Valdivia hasta S/ER Esc. Militar.

Línea 2.

Zona Y (sección 1)	Desde S/ER Vespucio Norte hasta S/ER Einstein
Zona Z (sección 0,1,2)	Desde S/ER Einstein hasta S/ER Cal y Canto
Zona A (sección 3,4)	Desde S/ER Santa Ana hasta S/ER Los Héroes

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE ASPECTOS OPERATIVOS
---	---


Zona B (sección 5)	Desde S/ER Toesca hasta S/ER Rondizzoni
Zona C (sección 6,7)	Desde S/ER Franklin hasta S/ER Lo Vial
Zona D (sección 8)	Desde S/ER Departamental hasta S/ER Ciudad del niño
Zona E (sección 9,10)	Desde S/ER Lo Ovalle hasta S/ER La Cisterna

Línea 4.

Zona A (sección1)	Desde S/ER Tobalaba hasta S/ER Plaza Egaña
Zona B (Sección 2,3)	Desde S/ER Los Orientales hasta S/ER Los Presidentes
Zona C (sección 4)	Desde S/ER Rotonda Quilin hasta S/ER Las Torres
Zona D (sección 5,6,7)	Desde S/ER Macul hasta S/ER Vicente Valdez
Zona E (sección 8)	Desde S/ER Rojas Magallanes hasta S/ER Trinidad
Zona F (sección 9)	Desde S/ER Los Quillayes hasta S/ER Elisa Correa
Zona G (Sección 10,11)	Desde S/ER Hospital Sotero del Río hasta S/ER La Cisterna.

Línea 4 A.

Zona F	Desde S/ER Santa Julia hasta S/ER La Cisterna.
--------	--

	GERENCIA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
	ASPECTOS OPERATIVOS

Línea 5.

Zona C (sección 2,3) Desde S/ER Quinta Normal S/ER Plaza de armas

Zona D (sección 4,5,6) Desde S/ER Bellas artes hasta S/ER San Isabel

Zona E (sección 7) Desde S/ER Irarrazaval hasta S/ER Nublé

Zona F (sección 8,9) Desde S/ER Nublé hasta S/ER San Joaquín

Zona G (sección 10) Desde S/ER San Joaquín hasta S/ER Vicente Valdez