

**SINDICATURA MUNICIPAL**  
**DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

**ACUERDO N° 1966:** En la ciudad de Neuquén, Capital de la Provincia del mismo nombre, a los quince días del mes de marzo del año dos mil veintitrés se reúnen en Acuerdo la Sindicatura Municipal bajo la Presidencia del Cr. Mario R. Lazarte, la asistencia de los Vocales Dr. Federico G. Hauck y Cra. Priscila N. Gancedo, la presencia del Secretario Interdisciplinario y Fiscalización Cr. Javier E. Benítez Piccini y del Secretario de Administración y Fiscalización Cr. Christian D. Castro. Abierto el acto, el señor presidente pone a consideración del Cuerpo el siguiente asunto: tratamiento del Informe Especial sobre el Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros en la Ciudad de Neuquén, por parte de la Empresa Indalo SA.

**VISTO Y CONSIDERANDO:**

Que, conforme al artículo 101 de la Carta Orgánica, la Sindicatura Municipal es el organismo responsable del control externo de la gestión presupuestaria, económica, financiera, patrimonial y legal del Municipio;

Que, sin perjuicio de lo expuesto, el artículo 8 de la Ordenanza Reglamentaria del accionar de la Sindicatura reafirma la competencia de control externo de la gestión presupuestaria, económica, financiera, patrimonial y legal de la administración municipal centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, empresas del estado, sociedades del estado, sociedades de economía mixta, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria y todo otro organismo del estado municipal cualquier fuere su naturaleza jurídica, denominación, ordenanza especial que pudiera regirlo o lugar donde prestare sus servicios;

Que el artículo 9, inciso 3) de la Ordenanza N° 8752, modificada por la Ordenanza N° 13040, determina como función de este Órgano de Control Externo de la gestión municipal, de oficio o a requerimiento del Concejo Deliberante, emitir opinión en actos y contratos de significación económica para el Municipio;

Que, luego de haber concluido el análisis y, dentro del ámbito de la competencia expuesta, resulta oportuno y conveniente emitir un Informe Especial con respecto al cumplimiento, de ciertas obligaciones emergentes del Pliego de Bases y Condiciones y del Contrato de Concesión del Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros, por parte de la Empresa Indalo SA, para el periodo enero – noviembre 2022.

POR ELLO:

### **LA SINDICATURA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º:** APRUÉBESE el Informe Especial N° 332 en los términos de los artículos 8 y 9, incisos 3) de la Ordenanza 8752, modificada por la Ordenanza N° 13040, con respecto al cumplimiento, de ciertas obligaciones emergentes del Pliego de Bases y Condiciones y del Contrato de Concesión del Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros, por parte de la Empresa Indalo SA, para el periodo enero – noviembre 2022.-

**ARTÍCULO 2º:** REMÍTASE copia del presente a la Sra. Presidenta del Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén y al Sr. Intendente de la Municipalidad de la Ciudad de Neuquén.-

**ARTÍCULO 3º:** COMUNÍQUESE. Cumplido, archívese.-

Con lo que se dio por finalizado el acto que, previa lectura y ratificación, firman los presentes por ante mí, Secretario de Administración y Fiscalización, que doy fe.

Firmado: Cr. Mario R. Lazarte - Dr. Federico G. Hauck - Cra. Priscila N. Gancedo - Cr. Javier E. Benitez Piccini - Cr. Christian D. Castro.

**ES COPIA**



# **SINDICATURA MUNICIPAL**

**DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

## **INFORME ESPECIAL N° 332**

*“CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PRESTADO  
MEDIANTE ÓMNIBUS”*



**INFORME ESPECIAL N° 332**

**Anexo del Acuerdo N° 1966**

**TEMA.**

*CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PRESTADO MEDIANTE ÓMNIBUS.*

**ASUNTO PARTICULAR.**

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DURANTE EL PERIODO ENERO-NOVIEMBRE 2022, DE CIERTAS OBLIGACIONES EMERGENTES DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES Y DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO URBANO DE PASAJEROS, POR PARTE DE LA EMPRESA INDALO SA, FECHA DE CORTE DE AUDITORÍA 30 DE NOVIEMBRE DE 2022.

**OBJETO DEL INFORME.**

*EMITIR INFORME EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 8 y 9, INCISO 3) DE LA ORDENANZA N° 8752, MODIFICADA POR ORDENANZA N° 13040.*

**MARCO LEGAL.**

- Carta Orgánica Municipal.
- Leyes Provinciales:
  - N° 2141 “Administración Financiera y Control”.
- Decretos Provinciales:
  - N° 2758/95 “Reglamenta Ley Administración Financiera y Control”.
- Ordenanzas Municipales:
  - N° 8752: Sindicatura Municipal- Atribuciones.
  - N° 11641: Marco Regulatorio para el Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén.
  - N° 12588: Se aprueba la solicitud de transferencia del total del paquete accionario de la firma Indalo SA a favor de la firma Autobuses Santa Fe SRL y del señor Gerardo Ingaramo.



- N° 13040: Modifica el artículo 9° de la Ordenanza N° 8752.
- N° 13671: Modifica el artículo 33° de la Ordenanza N° 11641. Referente a la identificación de las unidades afectadas al servicio.
- N° 13696: Modifica los artículos 59°, 60° y 70° de la Ordenanza N° 11641. Referentes a las paradas y sanciones ante faltas graves.
- N° 14028: Modifica el artículo 27° y agrega el 27° Bis de la Ordenanza N° 11641.
- N° 14315: Prórroga del contrato de concesión por el plazo de 1 (un) año, con posibilidad de ampliación por un máximo de 180 (ciento ochenta) días.
- N° 14420: Modifica numerosos artículos de la Ordenanza N° 11641.

➤ Decretos del Órgano Ejecutivo Municipal:

- N° 1058 del 8 de septiembre de 2010.
- N° 1417 del 26 de noviembre de 2010.
- N° 1136 del 16 de septiembre de 2011.
- N° 1473 del 2 de diciembre de 2011.
- N° 941 del 2 de octubre de 2012.
- N° 1147 del 19 de noviembre de 2012.
- N° 1086 del 28 de diciembre de 2021.
- N° 131 del 25 de febrero de 2022.
- N° 638 del 29 de julio de 2022.
- N° 906 del 30 de septiembre de 2022.





**DOCUMENTACIÓN ANALIZADA.**

- Ordenanza N° 11641 “Marco Regulatorio para el Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén”.
- Pliego de Bases y Condiciones “Licitación Pública Internacional N° 1/2010” y Circulares N° 1 y 2.
- Contrato de Concesión del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus.
- Resolución N° 98 de la Secretaría de Infraestructura del 17 de febrero de 2011.
- Acta de Inicio de Ejecución del Contrato de Concesión del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus del 23 de abril de 2012.
- Documentación emitida por la Sindicatura Municipal:
  - Nota DOC. N° 56/22 del 26 de abril de 2022 a la Dirección General de Transporte.
  - Nota DOC. N° 58/22 del 5 de mayo de 2022 a la Dirección General de Gestión Económica.
  - Nota DOC. N° 92/22 del 1 de julio de 2022 a la Dirección General de Gestión Económica.
  - Nota DOC. N° 107/22 del 15 de julio de 2022 a la Dirección General de Planificación de Transporte y Tránsito.
  - Nota DOC. N° 108/22 del 15 de julio de 2022 a la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo.
  - Nota DOC. N° 109/22 del 15 de julio de 2022 a la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo.
  - Nota DOC. N° 110/22 del 15 de julio de 2022 a la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo.
  - Nota INS. N° 103/22 del 25 de agosto de 2022 a la Subsecretaría de Transporte.



- Nota DOC. N° 157/22 del 6 de octubre de 2022 a la Dirección General de Gestión Económica.
- Nota DOC. 175/22 del 2 de noviembre de 2022 a la Dirección General de Gestión Económica.
- Documentación recepcionada por la Sindicatura Municipal:
  - Nota S/N del 9 de mayo de 2022 emitida por la Dirección General de Gestión Económica a La Dirección General de Transporte.
  - Nota digital, vía correo electrónico, S/N del 12 de julio de 2022 emitida por la Dirección General de Gestión Económica.
  - Nota digital, vía correo electrónico, S/N del 15 de julio de 2022 emitida por la Dirección General de Planificación de Transporte y Tránsito.
  - Nota digital, vía correo electrónico, S/N del 9 de agosto de 2022 emitida por la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo.

### **ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

En el marco del plan de monitoreo de los Prestadores de Servicios Públicos, esta Auditoría procedió al análisis del cumplimiento, durante el periodo enero-noviembre 2022, de las siguientes obligaciones emergentes del Pliego de Bases y Condiciones y del Contrato de Concesión del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus objeto del presente Informe:

- Relevamiento de las obligaciones referidas a las unidades afectadas al servicio:
  - Cantidad de unidades. Fecha de corte de auditoría 08/2022.
  - Estado de la Revisión Técnica Obligatoria (RTO). Fecha de corte de auditoría 08/2022.
  - Antigüedad Mínima de las unidades. Fecha de corte de auditoría 08/2022.
  - Propiedad de los Vehículos. Fecha de corte de auditoría 08/2022.
  - Radicación de las unidades. Fecha de corte de auditoría 08/2022.



- Seguros. Fecha de corte de auditoría 08/2022.
- Control satelital GPS: Fecha de corte de auditoría 08/2022.
- Infraestructura edilicia. Fecha de corte de auditoría 07/2022.
- Relevamiento de las obligaciones referidas al Sistema de información y comunicación con el usuario: Fecha de corte de auditoría 08/2022.
  - Línea telefónica con la característica del servicio 0-800.
  - Página Web.
- Evaluación de la prestación del servicio. Fecha de corte de auditoría 08/2022.
- Garantía Ejecución del contrato. Fecha de corte de auditoría 11/22.
- Paradas. Fecha de corte de auditoría 10/2022.
- Multas. Fecha de corte de auditoría 08/2022.

#### **LIMITACIONES AL ALCANCE.**

Las tareas de auditoría desarrolladas se basaron en la información que, solicitada por la Sindicatura, fue puesta a disposición por el Municipio, sin que ello implique afirmar que se trate de toda la documentación que pueda existir respecto al tema objeto del análisis.

Este organismo, no obtuvo respuesta satisfactoria por parte de la Autoridad de Aplicación, a la solicitud de información relacionada con el listado de unidades afectadas al servicio, imposibilitando a esta Auditoría realizar el control sobre el cumplimiento de requisitos esenciales establecidos en el contrato de concesión como ser; cantidad de unidades, Vigencia de Revisión Técnica Obligatoria, Radicación, Propiedad, Antigüedad y Seguros Obligatorios.

Además, se evidencia demora en las respuestas a la información requerida a la Autoridad de Aplicación, que afecta los programas de auditoría preestablecidos.





**CONSIDERACIONES GENERALES.**

Mediante Decreto N° 1058 del 8 de septiembre de 2010, se aprueba el Pliego de Bases y Condiciones–Cláusulas Generales, Particulares y Anexos del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus.

Que el Decreto N° 1417 del 26 de noviembre de 2010, establece modificar la Licitación Pública Internacional N° 1/2010 tramitada para la contratación del “Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros mediante Ómnibus”.

Que el Decreto N° 1136, del 16 de septiembre de 2011 adjudica la Concesión del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros prestado mediante Ómnibus en la ciudad de Neuquén, por el término de diez (10) años a la empresa Indalo SA en base a su propuesta alternativa, presentada en el marco de Licitación Pública Internacional N° 1/2010.

Posteriormente, el Decreto N° 1473 del 2 de diciembre de 2011 aprueba el Contrato de Concesión del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros prestado mediante Ómnibus en la Ciudad de Neuquén, suscripto en fecha 30 de noviembre de 2011 entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Indalo SA, en el marco de la Licitación Pública Internacional N° 1/2010 y Decreto N° 1136/11.

Que el Decreto N° 941 del 2 de octubre de 2012, promulga la Ordenanza N° 12588, en el cual se aprueba la solicitud de transferencia del total del paquete accionario de la firma Indalo SA a favor de la firma Autobuses Santa Fe SRL y del señor Gerardo Ingaramo.

Que el Decreto N° 1147 del 19 de noviembre de 2012, aprueba el Acta Acuerdo entre la Municipalidad de Neuquén y la Concesionaria celebrada el 9 de noviembre de 2012, donde se aprueba la transferencia del total del paquete accionario de la firma Indalo SA a favor de la firma Autobuses Santa Fe SRL.

Que el Decreto N° 1086 del 28 de diciembre de 2021, promulga la Ordenanza N° 14315, por el cual se autoriza a prorrogar por el plazo de un (1) año, con ampliación en un máximo de ciento ochenta (180) días a requerimiento de la Autoridad de Aplicación, el Contrato de Concesión del Servicio de Transporte Público de Pasajeros, a partir del 1° de marzo de 2022.

Que el Decreto N° 131 del 25 de febrero de 2022, aprueba el tenor del Acta Acuerdo, mediante la cual la Municipalidad de Neuquén y la empresa Indalo SA acuerdan



prorrogar por el plazo de un (1) año, con posibilidad de ampliación en un máximo de ciento ochenta (180) días adicionales, a requerimiento de la Autoridad de Aplicación, el Contrato de Concesión del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros, a partir del 1° de marzo de 2022.

Respecto de la documentación analizada, esta sindicatura examinó el cumplimiento de los puntos que a continuación se detallan:

### **SOBRE LA REVISIÓN PRACTICADA.**

#### **➤ Relevamiento de las Unidades Afectadas al Servicio**

El Contrato de Concesión del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus establece en su cláusula décima que: “...LA CONCESIONARIA deberá efectuar la prestación del servicio, al inicio de la Concesión, con un parque móvil de CIENTO VEINTE (120) unidades, incluidas unidades de refuerzo y unidades de reserva. Las unidades deberán contar con la aprobación de la Dirección Municipal de Transporte de LA MUNICIPALIDAD y con la Revisión Técnica Obligatoria, si correspondiere, de acuerdo a la legislación vigente. Durante la vigencia de la Concesión, LA CONCESIONARIA deberá mantener sus unidades con un promedio de antigüedad máxima de CINCO (5) AÑOS y cuyos modelos no superen una antigüedad máxima de DIEZ (10) AÑOS. El detalle de la flota o parque móvil que se afectará a la Concesión deberá observar el cronograma de renovación y sustitución de unidades, y las condiciones de accesibilidad establecidas en la Oferta adjudicada y que se consignan en el ANEXO III, que es parte integrante del presente...”.

El Anexo V “Especificaciones Técnicas de los Vehículos” del Pliego de Bases y Condiciones, en su artículo 2° establece que: “...Los oferentes participantes de la presente Licitación deberán ser propietarios de al menos el CUARENTA POR CIENTO (40%) del total del parque automotor necesario para la explotación del servicio de Transporte Urbano de Pasajeros durante todo el periodo de concesión. La propiedad deberá ser acreditada con título extendido por el Registro Nacional de Propiedad Automotor. Las unidades propiedad del concesionario deberán estar radicadas durante todo el periodo de la concesión en la ciudad de Neuquén. Se aceptará para el cumplimiento del presente el contrato de leasing.



*Las unidades que no sean propiedad del oferente deberán ser objeto de contratos de alquiler o leasing a favor de los mismos durante la concesión.*

*Las especificaciones técnicas referidas a tipo y características de las unidades a utilizar en cada uno de los distintos tipos de líneas son las que se detallan en el presente anexo.*

*La antigüedad promedio de la totalidad del parque automotor no deberá exceder los CINCO (5) años, tomada al 31 de diciembre de cada año vencido conforme lo establece la Ordenanza N° 11641.*

*La antigüedad máxima admisible para cada una de las unidades pertenecientes a la totalidad del parque automotor durante el período de concesión es de diez (10) años. La antigüedad de los vehículos se considerará en base a la fecha de inscripción original del chasis en el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor, fecha a partir de la cual será computada la misma; salvo los comprados con posterioridad al 1° de noviembre y puestos en servicio después del 1° de enero que se considerarán como modelo del año siguiente.*

*En caso de darse de baja unidades pertenecientes al parque automotor (ya sea por su antigüedad o cualquier otro motivo), las mismas deberán ser remplazadas por unidades de antigüedad menor a la sustituida que cumplan con los requisitos establecidos en el presente Pliego y en la Ordenanza 11641”.*

Mediante Decreto N° 1417 del 26 de noviembre de 2010 se modificó el Quinto párrafo del artículo 2° del Anexo V del Pliego de Bases y Condiciones Generales por el siguiente texto: *“La antigüedad de los vehículos se considerará en base a la fecha de inscripción original del chasis en el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor, fecha a partir de la cual será computada la misma; deberá entenderse que a los efectos de computar la antigüedad se evaluará tanto el chasis como el motor”.*

A efectos de verificar el cumplimiento de la cláusula décima del Contrato de Concesión del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus relacionado a determinadas especificaciones de las unidades afectadas al servicio, esta Auditoría solicitó mediante Nota DOC. N° 58/22 del 5 de mayo de 2022, el listado de unidades vigente.

Ante la falta de respuesta, se reiteró la solicitud mediante Nota DOC. N° 92/22 del 1° de julio de 2022. El 12 de julio de 2022 la Autoridad de Aplicación respondió en forma electrónica, lo siguiente: *“Envío en adjunto copia de las Ordenes de Servicio*



que se han enviado a Indalo solicitando la documentación requerida por ustedes, sin respuesta a la fecha, se ha solicitado vía mail y telefónicamente”.

El 25 de agosto de 2022 esta Auditoría solicita nuevamente la información referida al listado de unidades vigente, mediante Nota INS. N° 103/22 a la Subsecretaría de Transporte en la cual se detalla lo siguiente: “Cabe aclarar que dicha información fue solicitada a la Dirección de Gestión Económica, mediante Notas DOC N° 58/22 del 05 de mayo de 2022 y Nota reiterativa DOC N° 92/22 del 01 de julio de 2022, sin obtener lo requerido al día de la fecha”.

Del análisis de las comunicaciones emitidas por la Autoridad de Aplicación se observa la Orden de Servicio N° 2192 del 9 de mayo de 2022 en la cual se expresa lo siguiente:” Por medio de la presente solicitamos envío de listado actualizado de la flota, de ser posible sería conveniente cruzar información de sus registros con los nuestros. Informamos que dicha documentación es requerida por la Dirección de Sindicatura Municipal en el marco de las auditorías internas”.

Transcurrido casi un mes de la primera consulta realizada por esta Auditoría, se observa en las comunicaciones entre la Autoridad de Aplicación y la Adjudicataria, la Orden de Servicio N° 2213 del 2 de junio de 2022 en la cual se expresa lo siguiente: “Solicitamos de manera urgente, en carácter de Autoridad de Aplicación, el envío del listado de unidades vigente, dado que dicha información es requerida por la Dirección de Sindicatura Municipal, en el marco de Auditorías internas.

Así mismo, solicitamos regularizar la actualización de RTO de unidades que se encuentran vencidas y/o próximas a vencer, informamos que dentro de estas hay algunas que vencieron en el año 2021 y a la fecha no hemos recibido la actualización correspondiente, informadas en la OS 2199 de fecha 13 de mayo de 2022. También necesitamos la actualización de las pólizas de seguro ya que la última recibida tenía vigencia abril 2022.

Informamos que el incumplimiento en el envío de la documentación está sujeto a la aplicación de sanciones determinado por Ordenanza N° 11641. Dicha sanción no deslinda la obligatoriedad en la presentación de la documentación solicitada”.

Mediante Orden de Servicio N° 2235 del 13 de julio de 2022 la Autoridad de Aplicación expresa lo siguiente: “Por medio de la presente, me dirijo a Ud. A fin de remitir adjunto para su notificación Acta de Infracción serie “A” N° 1065 labrada con fecha 13/07/22 por incumplimiento en el envío de documentación solicitada en orden de servicio N° 2199 de fecha 13/05/22 y N° 2213 de fecha 02/06/22.



La sanción aplicada se ajusta a lo establecido por el Artículo 69°) de la Ordenanza N° 11641 – Título V Del régimen de las Penalidades y Caducidad de las Concesiones - Capítulo I de las Penalidades: Inciso 23) **OMITIR INFORMAR EN TERMINO**: La omisión de la presentación en término a la Autoridad de Aplicación de los informes que ésta solicitare o los que hubiere obligación de efectivizar de conformidad a la reglamentación vigente: **1.500 VTB.-** 31) **OMISIÓN DE PRESENTAR DOCUMENTACIÓN** : La omisión en la presentación en tiempo y forma de la documentación obligatoria o que fuere solicitada por la Autoridad de Aplicación, de acuerdo a la reglamentación vigente: **1.500 VTB.-**

Se otorga un plazo de 3 días para su descargo, intimándose en el plazo que no exceda las 48hs., presente la documentación solicitada, la cual es requerida por la Dirección de Sindicatura Municipal”.

El 27 de julio la Autoridad de Aplicación mediante Orden de Servicio N° 2244, adjunta copia de la Disposición N° 261/22 que confirma el Acta de Infracción N° 1065.

El 17 de agosto de 2022 la Autoridad de Aplicación mediante Orden de Servicio N° 2263 solicita nuevamente el listado de unidades vigente y agrega lo siguiente: “Así mismo, **solicitamos regularizar la actualización de RTO de unidades que se encuentran vencidas y/o próximas a vencer, informamos que dentro de estas hay algunas que vencieron en el año 2021 y a la fecha no hemos recibido la actualización correspondiente. También necesitamos la actualización de las pólizas de seguro ya que la última recibida tenía vigencia 01/07/22**”.

El 29 de agosto de 2022 la Autoridad de Aplicación mediante Orden de Servicio N° 2276 informa lo siguiente: “Adjunto para su notificación Acta de Infracción serie “A” N° 1084 labrada con fecha 29/08/22 por incumplimiento en lo reiterado en Orden de Servicio N° 2263 referente a la presentación de documentación respecto a la actualización del parque móvil, pólizas de seguros de unidades y RTO vencidas, solicitadas en Orden de Servicio N° 2199 de fecha 13/05/22 y N° 2213 de fecha 02/06/22 y sancionadas con Acta de Infracción N° 1065 de fecha 13/07/22, notificadas en Orden de Servicio N° 2235 de fecha 17/08/22”.

**A la fecha de corte de auditoría de este informe, no se recibió el listado de unidades vigentes afectadas al servicio, por consiguiente no pudo analizar información esencial, que está directamente vinculada a las unidades:**



**(cantidades, Revisión Técnica Obligatoria, Radicación, Propiedad, Antigüedad y Seguros), afectando los procedimientos de auditoría.**

### **Control Satelital GPS**

El artículo N° 22, inc. a) en el noveno párrafo del Pliego de Bases y Condiciones, establece que: *“Todas las unidades que se afecten al servicio deberán, desde el inicio de la concesión contar con los dispositivos tecnológicos de recolección de datos con posicionamiento global, y control y administración de tráfico (GPS), según lo establecido en el Artículo N° 27 de la Ordenanza N° 11641”.* (Modificado por la Ordenanza N° 14028).

A efectos de verificar el cumplimiento del mencionado artículo, este Organismo solicito a la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo mediante Nota DOC. N° 110/22 del 18 de julio de 2022 que informe sobre el cumplimiento del Sistema de Posicionamiento Global (GPS), registro de ubicación cronológica de la unidad sobre el mapa urbano, posibilidad de conocimiento del usuario del tiempo de espera en una parada, sistema de alarmas y reportes de eventos externos generados desde las unidades.

El 9 de agosto de 2022 la Dirección General de Atención al Usuario y de Monitoreo entrega en formato digital a través de la Nota S/N la siguiente respuesta:

*“En primer lugar, se dará cumplimiento a la modificatoria de la Ordenanza N° 14028, a partir del nuevo contrato de concesión del sistema de transporte público de pasajeros, el cual a corto plazo estará en funcionamiento, (punto 6- sistema de botón de pánico y cámaras de conformidad a la reglamentación de la autoridad de aplicación).*

*Con respecto al registro de ubicación cronológica de las unidades sobre el mapa urbano, mediante el sistema de seguimiento satelital, se puede visualizar en tiempo real los recorridos de cada unidad que presta servicio en la ciudad. Entre las opciones que brinda el sistema, se pueden obtener datos detallados de las unidades, de los conductores asignados al servicio, velocidades, etc.*

*En cuanto al conocimiento de espera por parte del usuario, existe un número telefónico donde un operador le brinda información real de los horarios, arribos, etc. Número 4491200 interno 4662 y 4663. También mediante la página ¿cuándo pasa?,*



*el usuario puede consultar horarios, recorridos y tiempo de espera de los próximos arribos, esta información se obtiene de los GPS de las distintas unidades. También las consultas de los usuarios se pueden realizar por medio de las paradas inteligentes dispuestas en las paradas más concurridas por los usuarios, la información de este sistema, es la predicción de los arribos de una determinada unidad a la parada solicitada.*

*En tanto a los sistemas de alarmas, reportes de eventos, el sistema nos brinda, alarmas de pánico, alarmas de desvíos de recorridos, de adelanto-atraso de las unidades en función de un horario establecido. Y con respecto a los reportes, podemos obtener reporte de km recorridos, reportes históricos de las unidades, reportes de servicios entre otros”.*

Del análisis a la respuesta emitida por la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo y con la finalidad de verificar información que puede obtener el usuario mediante los números de teléfonos informados, esta Auditoría llamó al 4491200 interno 4662 y 4663, en los cuales se obtuvo respuesta respecto de las consultas de GPS realizadas.

Ingresando a la página [www.neuquencapital.gov.ar](http://www.neuquencapital.gov.ar) se observó la solapa “Transporte” que brinda información de utilidad al usuario, particularmente al ingresar en la solapa “Recorridos”, se obtiene un acceso directo a [www.cuandopasaneuquen.efibus.com.ar](http://www.cuandopasaneuquen.efibus.com.ar) donde el usuario puede obtener información relacionadas a los recorridos de las líneas y al tiempo de espera aproximado en las paradas.

En una inspección ocular realizada por esta Auditoría en una muestra de las paradas más concurridas por los usuarios en la ciudad en las calles Mitre, entre Corrientes y Avenida Olascoaga y en Sarmiento, entre Avenida Olascoaga y La Pampa **se pudo verificar que las Paradas inteligentes no brindan información a los usuarios**, algunas solo muestran publicidad y otras se encuentran vandalizadas, **(Anexo I- Imagen I)**.

En cuanto a las modificaciones introducidas por la Ordenanza N° 14028 del 16 de abril de 2020 relacionadas al sistema de botón de pánico y cámaras, la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo informa que serán cumplimentadas a partir del nuevo contrato de concesión del sistema de transporte



público de pasajeros, el cual estará en funcionamiento a comienzos de 2023. **Por lo expuesto no se cumple con lo establecido en dicha Ordenanza.**

➤ **Infraestructura Edilicia**

El inciso b) del Artículo 22° del Pliego de Bases y Condiciones, modificado por el Decreto N° 1417 del 26 de noviembre de 2010 expresa lo siguiente:

*“Todas las puntas de línea deberán contar con instalaciones sanitarias y estar ubicadas en lugares que no dificulten el tránsito y la seguridad. Esta infraestructura podrá ser provista por un tercero con un fin ajeno a la explotación de la concesión. En este caso, el oferente, deberá presentar un convenio ...”.*

A efectos de verificar el cumplimiento de dicho inciso, este Organismo solicitó a la Dirección General del área de Planificación de Transporte y Tránsito, mediante Nota DOC. N° 107/22 del 15 de julio de 2022, que informe sobre detalle de las instalaciones sanitarias de las puntas de líneas de los ramales y de los convenios establecidos con terceros.

En respuesta, el 15 de julio de 2022 La Dirección General de Planificación de Transporte entrega en formato digital la información correspondiente a las instalaciones sanitarias de las puntas de línea y sus respectivas cabeceras, (fotos, ubicación en planos). Esta información se detalla a continuación:





| LÍNEA      | UBICACIÓN  | TIPO       |
|------------|--|------------|
| 4          | Los Surgentes, entre Mascardi y Treppo             | Químico    |
| 5A - 6     | Predio del MTD                                     | Químico    |
| 5B - 7A    | Pudú, entre Casimiro Gomez y Racedo                | Químico    |
| 1 - 7B     | Estrecho de Magallanes y Paso de los Andes         | Químico    |
| 8 - 9 - 13 | Thomas, entre Necochea y Barros                    | Trailer    |
| 12 - 14    | Crouzeilles y Chascomus                            | Trailer    |
| 15         | Tronador, entre Figueroa y Los Nogales (oeste)     | Químico    |
| 101        | Catán Lil y Río Turbio (Deleg. Policial "Montada") | Químico    |
| 102        | Av. Del Trabajador S/N (Balsa Las Perlas R.N)      | Químico    |
| 415        | Alfalfa (Colonia Nueva esperanza)                  | S/informar |
| 501        | Jose Herce y San Martín (Vivero Municipal)         | Químico    |
| 502        | Río Colorado sector Zabaleta                       | Químico    |
| 516        | Proyección calle EL Chingolo (Cuenca XVI)          | Químico    |

También se informa que todos los sanitarios se encuentran habilitados.

El 27 de julio, en forma electrónica la Autoridad de Aplicación agrega: *“Cabe aclarar que en el informe no aparece la línea 415 que fue omitida accidentalmente, la misma tiene cabecera en Colonia Nueva Esperanza sobre la calle Alfalfa y el sanitario que se usa está ubicado en la estación de servicio Shell “La Colonia SA”, sobre ruta de Circunvalación”.*

En cuanto a los Convenios celebrados con terceros relacionados a las instalaciones sanitarias de las puntas de línea, la Dirección de Planificación de Transporte informo lo siguiente: **“con respecto al detalle de los convenios con terceros sobre uso del espacio para sanitarios, esta Dirección General no obtuvo respuestas a la información solicitada oportunamente a la empresa”.**

➤ **Sistema de Información y comunicación con el Usuario**

El inc. c) del artículo N° 22 del Pliego de Bases y Condiciones, establece lo siguiente:

*“Los oferentes deberán establecer un Sistema de Información y Comunicación con el usuario, cuyas condiciones mínimas son disponer de una línea telefónica gratuita 0-800 para atención al usuario, página web, boletines informativos en radio y televisión y folletería impresa en los vehículos, conteniendo información sobre los recorridos y horarios de las respectivas líneas. En caso de realizarse*



*cambios en el servicio (recorridos, frecuencias, etc.), se deberá incorporar la información y distribuir la folletería actualizada en forma personalizada dentro de las unidades y en las paradas durante los cinco días hábiles de la semana previa a la incorporación de los cambios.*

*Además, deberán proveer de este material en todas las oficinas de atención al público que disponga la MUNICIPALIDAD de Neuquén. El diseño de la folletería se ajustará a lo indicado y autorizado por la Autoridad de Aplicación”.*

A los efectos de verificar su cumplimiento, esta sindicatura solicitó mediante Nota DOC. N° 108/22 del 15 de julio de 2022 a la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo, información respecto al cumplimiento del mencionado inciso.

La dirección de Atención al Usuario respondió el 9 de agosto del corriente año a través de la Nota S/N lo siguiente: *“El sistema de información y comunicación con el usuario, se realiza mediante distintos medios de comunicación: televisivos y virtuales, páginas web, números telefónicos, cartelera y folletería en las garitas y en las unidades de transporte.*

*Respecto a la línea 0800 que brinda la empresa se encuentra vinculada al 147 y es allí donde se reciben los reclamos. Mediante una fanpage: Autobuses Neuquén, brinda información de horarios y recorridos, de cada una de las líneas, tanto de días hábiles como feriados y fines de semana.*

*Desde el municipio y con la nueva gestión, desde el año 2020 se cuenta con la página Web Centrix, que es la que canaliza los reclamos que se hacen a la línea 147 y es la responsable de gestionar estas consultas y reclamos, para luego derivarlos al área correspondiente, en este caso, al centro de Monitoreo de la Municipalidad de Neuquén, donde se da respuesta a cada uno de los reclamos dentro de un período máximo de 48 hs y se eleva informe de dichas respuestas.*

*La Municipalidad también cuenta con información en la plataforma de la página web neuquencapital.gov.ar, en la solapa TRANSPORTE, donde hay información actualizada de los horarios, recorridos, tarifas, atención al usuario y Puntos de cargas Sube.*

*Por último, todo cambio que se efectúa respecto al transporte público de Pasajeros se informa al área de Prensa de la Municipalidad, la cual es la encargada de informar a*



los medios gráficos, televisivos y radiales los cambios o eventualidades en el Transporte Público de Pasajeros para una rápida llegada a los usuarios. Por otro lado, se cumple con la información al usuario impreso en cada unidad, en donde se menciona Número de Atención al Usuario, el cual es: 4491200 interno 4454, el recorrido de cada unidad, horarios de paso, el número de reclamo 0800 o bien 147; y ante modificaciones significativas se entrega folletería en cada unidad; en las comisiones vecinales y ante los medios de comunicación mencionados”.

Con la finalidad de verificar la información emitida por la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo, esta Auditoría ingresó en reiteradas oportunidades en el período agosto – octubre, a la fanpage de Facebook “Autobuses Neuquén”, donde se informa un numero de contacto 0800-122-2586 para reclamos y consultas, un correo electrónico [contacto@autobusesneuquen.com.ar](mailto:contacto@autobusesneuquen.com.ar) y la página web [www.autobusesneuquen.com.ar](http://www.autobusesneuquen.com.ar), además proporciona por cada ramal los cambios de recorridos, refuerzos escolares y horarios, **cabe aclarar que la última actualización fue el 22/03/22.**

Esta Auditoría a efectos de verificar el cumplimiento de la línea gratuita informada en la fanpage, llamó en varias oportunidades durante el periodo agosto – noviembre de 2022 al 0800, del cual no se obtuvo respuesta ya que **el número no corresponde a un abonado en servicio.**

Al intentar ingresar a la página web [www.autobusesneuquen.com.ar](http://www.autobusesneuquen.com.ar) esta Auditoría pudo verificar que **el sitio web ha caducado.**

Si bien la Fanpage brinda información de horarios y recorridos, de cada una de las líneas, tanto de días hábiles como feriados y fines de semana, no lo hace en tiempo real, para obtener esta información, como se mencionó en puntos anteriores es necesario ingresar a la página [www.neuquencapital.gov.ar](http://www.neuquencapital.gov.ar), donde en la solapa “Transporte” el usuario puede acceder a información relacionada al servicio. Dentro de la solapa hay un acceso directo a la página [www.cuandopasaneuquen.efibus.com.ar](http://www.cuandopasaneuquen.efibus.com.ar) que da información de los recorridos de las líneas y al tiempo de espera aproximado en las paradas.

Además, esta auditoría detecto la siguiente aplicación [https://moovitapp.com/index/es-419/transporte\\_p%C3%BAblico-lines-Neuqu%C3%A9n-5458-1175190](https://moovitapp.com/index/es-419/transporte_p%C3%BAblico-lines-Neuqu%C3%A9n-5458-1175190)



disponible en forma gratuita para dispositivos Android, iOS y aplicación web que le permite al usuario acceder a los horarios y ubicación de las unidades.

En cuanto al número de contacto informado 147 que figura en algunas las unidades, este derivó al 4491200 interno 4662 y 4663, donde se obtuvo respuesta a las consultas realizadas. En relación al interno 4454 informado por la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo, esta Auditoría no obtuvo respuestas a los llamados realizados, cabe destacar que el número es informado a los usuarios en los laterales de las unidades, **(Anexo I- Imagen II)**. Adicionalmente esta Auditoría llamó al interno 4666 donde se obtuvo información vinculada a SUBE.

A efectos de considerar que información brindan las unidades a los usuarios y teniendo en cuenta que el artículo N° 4 del ANEXO V, del Pliego de Bases y Condiciones establece lo siguiente:

*“color e identificación de los vehículos: ...Las unidades afectadas al servicio deberán contar con un dispositivo luminoso denominados “LEDS”, que posibilite al usuario identificar, aún con escasa luz natural, el número de línea, origen y destino del recorrido”.*

*“...Deberán contar además con un dispositivo ubicado en los laterales y en la luneta trasera que le permita la colocación de un panel removible con el número de la línea que se encuentra operando.*

*También deberá llevar en el lateral derecho del parabrisas un cartel indicando los principales hitos a los que se pueden acceder”.*

Esta Auditoría realizó inspecciones oculares en distintos puntos de la Ciudad de Neuquén a fin de verificar diversas situaciones relacionadas a la información que brindan las unidades en su exterior. El relevamiento realizado se efectuó sobre una muestra, pertenecientes a las líneas, (1, 3, 4, 5B, 6, 7A, 8, 9, 12, 13, 101, 102, 501 y 516). A continuación se detallan algunas observaciones:

- Sobre el total de las 46 unidades inspeccionadas en su led frontal se verificó lo siguiente:
  - Unidades con led frontal, 29.
    - Unidades que funciona el led frontal **21, (Anexo I- Imagen II)**.





- Unidades que el led frontal no brinda información completa **8**, **(Anexo I- Imagen III)**.
  - Unidades que **no cuentan** con led frontal **17**, **(Anexo I- Imagen IV)**.
- Sobre el total de las 46 unidades inspeccionadas ocularmente en el lateral derecho del parabrisas, se pudo verificar que en ninguna de ellas existía un cartel indicando los principales hitos a los que se pueden acceder. sin embargo, en 21 unidades esa información es proporcionada por el led frontal, que además del nombre de la empresa y el número de línea, comunican los hitos del recorrido en forma constante. Dicha situación también puede apreciarse en el interno N° 2316, **(Anexo I- Imagen II)**.
- Sobre un total de 37 unidades inspeccionadas ocularmente en el lateral derecho de la unidad, se verificó la existencia del panel indicando las líneas en las que se encuentra operando la unidad solamente en 17 unidades, las 20 unidades restantes, carecían de dicho panel o no estaba en funcionamiento, a modo de ejemplo se exhibe el interno N° 2601. **(Anexo I- Imagen V)**.
- Sobre un total de 51 unidades inspeccionadas ocularmente, se verifico que ninguna informa en la parte trasera del vehículo el número de línea en la que se encuentra operando la unidad. A modo de ejemplo se exhibe los internos N° 1167 y 2316. **(Anexo I- Imagen VI)**.

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, surge que **no se está dando total cumplimiento a lo que exige la normativa en cuanto a los dispositivos luminosos** de los vehículos afectados al servicio

➤ **Evaluación de la Prestación del Servicio**

El anexo I de la Ordenanza N° 11641, bajo el título “Metodología para el Cálculo de los Indicadores de Calidad y Gestión” establece la evaluación continua del desempeño de los prestadores del Servicio Básico de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros se realizará teniendo en cuenta los siguientes factores:

- 1) Estado de la flota.
- 2) Cumplimiento del servicio.



3) Satisfacción del usuario.

Esta evaluación se efectuará al menos una vez al año sobre la base de indicadores cuantitativos de calidad y gestión. La Autoridad de Aplicación determinará oportunamente los responsables de la medición y seguimiento de los indicadores señalados, la periodicidad de las mediciones, y los procedimientos a utilizar para la medición, y evaluación de los indicadores. Además el Anexo describe los factores claves a evaluar, los indicadores que lo componen, la fórmula de cada uno y su ponderación:

| <b>Factor</b>             | <b>Indicador</b>  | <b>Ponderación</b> |
|---------------------------|---|--------------------|
| Estado de la flota        | Índice de estado de flota   | 25 puntos          |
| Cumplimiento del Servicio | Índice de cumplimiento de intervalos u horarios de paso   | 25 puntos          |
|                           | Índice de cumplimiento de recorridos  | 25 puntos          |
| Satisfacción de usuario   | Flota:<br>Estado<br>Comodidad con la que viaja<br>Higiene de las unidades<br><br>Desempeño del personal de conducción:<br>Trato y Atención del conductor<br>Desempeño en la conducción<br>Conocimientos relativos al sistema de Transporte e información de interés cultural y turístico de la ciudad | 25 puntos          |

Adicionalmente el Anexo XI del Pliego de Bases y Condiciones en su artículo 4° establece la Medición y Evaluación de los indicadores, el cual se realiza mediante la aplicación de fórmulas determinadas para cada indicador. A continuación, se describen las fórmulas utilizadas:

a.1) Estado de Flota.

La evaluación se realizará mediante verificaciones técnicas a las unidades utilizadas, donde se determinará si cada vehículo es aceptado o rechazado.

$$\text{Índice de estado de flota} = \frac{\text{Cantidad de vehículos verificados aprobados en un periodo}}{\text{Cantidad de vehículos verificados}}$$

a.2) Cumplimiento de Servicio.



La evaluación del cumplimiento del servicio se realizará midiendo los siguientes índices, y la sumatoria de los puntajes obtenidos en los mismos dará el valor del indicador.

Índice de cumplimiento de intervalos u horarios de paso:

$$\text{Índice de cumplimiento de Intervalos} = \frac{\text{Cant. de verificaciones con cumplimiento de intervalos}}{\text{Cant. de verificaciones realizadas}}$$

Índice de cumplimientos de recorridos:

$$\text{Índice de cumplimiento de recorrido} = \frac{\text{Cant. de verificaciones con cumplimiento del recorrido establecido}}{\text{Cant. de verificaciones realizadas}}$$

a.3) Satisfacción del usuario.

La evaluación de los niveles de satisfacción del usuario se realizará mediante un sistema de encuestas donde se consideran ítems relacionados a los vehículos y el personal de conducción, evaluando los siguientes aspectos:

Vehículos: estado de las unidades, higiene y comodidad con la que viaja.

Conductores: trato y atención del conductor, conducción del vehículo e información referida al sistema de transporte, turística y cultural.

La escala varía entre 0 (cero) y 1 (uno) con las siguientes ponderaciones:

Muy bueno = 1

Bueno = 0,6

Regular = 0,4

Malo = 0

El puntaje de cada "aspecto" evaluado se obtendrá de la suma ponderada en función de las respuestas obtenidas.

El puntaje de cada Ítem se obtendrá de dividir la sumatoria de los puntajes obtenidos en la evaluación de cada aspecto por la sumatoria del número de respuestas efectivas obtenidas.



$$\text{Flota} = \frac{\sum \text{Estado de unidades} + \sum \text{Comodidad de viaje} + \sum \text{Higiene de los vehículos}}{\sum \text{del total de respuestas referidas a la flota.}}$$

$$\text{Conductores} = \frac{\sum \text{Trato y atención} + \sum \text{Conducción} + \sum \text{Conocimiento de información.}}{\sum \text{del total de respuestas referida a los conductores.}}$$

Los valores obtenidos en las dos fórmulas anteriores, son utilizados para calcular el Índice de Satisfacción del Usuario.

$$\text{Índice de Satisfacción del Usuario} = \frac{\text{Vehículos} + \text{Conductores}}{2}$$

A los efectos de verificar su cumplimiento, esta sindicatura solicitó mediante Nota DOC. N° 109/22 del 15 de julio de 2022 a la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo, información respecto a la forma en la que se da cumplimiento del mencionado Anexo.

La Dirección de Atención al Usuario respondió el 9 de agosto del corriente año a través de la Nota S/N lo siguiente:

*“Durante el período de los años 2021 y 2022 la medición de Calidad y Control de Gestión efectuada al servicio de Transporte, se vio afectada por la pandemia y las restricciones de distanciamiento social, por tal motivo no se realizaron las encuestas que nos permiten analizar los datos de las variables para obtener el indicador de calidad y gestión establecido en el Anexo I de la ordenanza N° 11641; cuya finalidad es “velar por el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio y de monitorear la evolución general del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros”, durante ese período. Teniendo en cuenta que está en proceso el nuevo pliego de bases y condiciones para la nueva licitación del sistema de transporte público, se va a esperar a las nuevas empresas concesionarias para realizar las mediciones de calidad.*

*El responsable de la medición y seguimiento de los indicadores de calidad y gestión es la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo, dependiente de la Subsecretaría de Transporte”.*

Del análisis de la información entregada por la Autoridad de Aplicación mediante Nota S/N del 9 de agosto de 2022, se verifica que **no se realizaron las tareas**



**establecidas en el Anexo I de la Ordenanza N° 11641 que permiten analizar los datos de las variables para obtener el indicador de calidad y gestión.**

La falta de información relativa a los factores (Estado de la Flota, Cumplimiento del Servicio y Satisfacción del Usuario), con sus correspondientes índices de medición y valuación no le permite a esta Auditoría, verificar el desempeño de los prestadores del Servicio Público de Transporte Urbano de pasajeros de la Ciudad de Neuquén.

➤ **Garantía cumplimiento del Contrato - Adecuación**

El artículo N° 45 del Pliego de Bases y Condiciones establece lo siguiente:

*“...El adjudicatario deberá afianzar el cumplimiento de su compromiso con una garantía de fiel cumplimiento del Contrato.*

*Dicha garantía se constituirá por cualquiera de las formas previstas en el Artículo N° 24 y será de un monto equivalente a DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL (2.250.000) veces el precio final del boleto (tarifa básica) al valor vigente al momento de su constitución.*

*El importe deberá mantenerse actualizado durante todo el plazo de la concesión según variación del valor del boleto.*

*El fondo de garantía será afectado a cubrir responsabilidades por el incumplimiento del contrato de concesión.*

*El monto del fondo de garantía se ajustará automáticamente por la variación del Valor de la Tarifa Básica (VTB), el Concesionario deberá actualizar dicho fondo dentro de los treinta días de producida la variación.*

*El Fondo de Garantía será restituido al término de la concesión. En el caso de rescisión del contrato de concesión por culpa del Concesionario, el fondo de garantía quedara íntegramente a favor de la Municipalidad”.*

El seguro de Caucción es una herramienta eficaz para aquellas personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades comerciales y que, por determinadas exigencias legales, reglamentarias o contractuales, necesitan garantizar el cumplimiento de sus obligaciones contraídas frente a terceros.

Esta Auditoría solicitó mediante Nota DOC. 56/22 del 26 de abril de 2022 una copia de la póliza de seguro de Caucción vigente a la fecha. La Autoridad de Aplicación respondió mediante Nota s/n el día 9 de mayo de 2022, adjuntando



copia de la póliza N° 824.887 de la empresa Fianzas y Créditos SA Compañía de Seguros.

La adecuación se realizó por un importe de **\$ 137.700.000,00** con fecha de emisión el 25 de marzo de 2022.

- o La vigencia de la misma se establece desde el 23 de marzo de 2022 hasta el 23 de marzo de 2023.
- o Acompañan a la Póliza, el Acta de certificación de firmas extendida por Escribano Público.

Se revisó si el importe de la póliza alcanza a cubrir lo requerido, según los parámetros establecidos por la normativa donde se debe utilizar como base de cálculo el monto equivalente a DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL (2.250.000) veces el precio final del boleto (Tarifa Básica) al valor vigente al momento de su constitución, esta auditoría determinó un valor de **\$ 137.700.000,00**, no observándose ninguna diferencia.

El Decreto N° 638/22 del 29 de julio de 2022, determina el nuevo cuadro tarifario del servicio público de transporte, modificando de esta forma el Valor de la Tarifa Básica (VTB).

Por tal motivo esta Auditoría solicitó mediante Nota DOC. N° 157/22 del 6 de octubre de 2022 copia del seguro vigente a la fecha, ajustado a la última variación del Valor de la Tarifa Básica (VTB). Ante la falta de respuesta el 2 de noviembre de 2022 se reiteró la solicitud mediante Nota DOC. N° 175/22 sin obtener, a la fecha de corte de auditoría de este informe, respuesta al respecto. Por tal motivo esta Auditoría **no pudo verificar si el monto del fondo de garantía fue ajustado automáticamente por la variación del Valor de la Tarifa Básica (VTB).**

➤ **Paradas**

El artículo 59° de la Ordenanza N° 11641 modificada por la Ordenanza N° 14420 establece que: *“La Autoridad de Aplicación establecerá la ubicación de las paradas y los refugios dentro del ejido urbano. La instalación, señalización y mantenimiento de las paradas y refugios será responsabilidad del Municipio, debiéndose exhibir, como mínimo, la siguiente información:*



- 1) *Número de línea y/o ramal.*
- 2) *Principales hitos del recorrido.*
- 3) *Número de línea telefónica gratuita (0800) del prestador.*
- 4) *Detalle de las frecuencias cuando las mismas sean mayores de 30 minutos.*
- 5) *Leyenda que establezca: 'Entre las 22.00 y 6.00 horas, como también los días de tormenta o lluvia, se permitirá el ascenso y descenso en el lugar que el pasajero lo requiera. Este servicio funcionara sin restricción horaria para las personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con capacidades diferentes. En el caso de que el colectivo no se detenga el pasajero podrá hacer el reclamo correspondiente ante la Autoridad de Aplicación'.*
- 6) *El Municipio deberá asegurar, por si o a través de terceros, el servicio de alumbrado público en las paradas.*
- 7) *El Municipio con el fin de otorgar mayor seguridad a los usuarios y usuarias deberá elaborar un plan para la implementación de paradas seguras en los distintos sectores de la Ciudad, que deberán contener como mínimo los siguientes elementos: botón antipánico, sirenas, cámaras de seguridad e iluminación antivandálica”.*

Esta Auditoría, con la finalidad de verificar el cumplimiento del artículo 59° de la Ordenanza N° 11641, realizó una inspección ocular de los refugios y paradas ubicados en las calles Figueroa, Tronador, Richieri, Bahía Blanca, Avenida Olascoaga, José Fava y Gatica pertenecientes al recorrido de la línea 5A en sentido Este - Oeste, informados en la página web:

[www.cuandopasaneuquen.efibus.com.ar](http://www.cuandopasaneuquen.efibus.com.ar).

En sentido Oeste - Este, pertenecientes al recorrido de la línea 5B, se inspeccionaron los refugios y paradas de las calles Gatica, José Fava, Avenida Olascoaga Richieri, Tronador y Figueroa, también informados en la página antes mencionada.

Se observó que no todas las paradas, ya sea refugio o poste, está identificada con un número.

En cuanto a los postes de paradas se observó:

- Postes de parada de distintos colores, (rojos, blancos y azules,).



- Postes de parada sin información de las líneas.
- Postes de parada tapados por los árboles.

En cuanto a los refugios, se observó distintas situaciones:

- En buen estado, pero carentes de todo tipo de información para el usuario del servicio, **(Anexo I- Imagen VII)**.
- Pintados y cubiertos de papeles y publicidades que no están relacionadas con el servicio.

En relación a los carteles que indican el número de parada se observó lo siguiente:

- Carteles con el número de parada, ubicados en postes de media y alta tensión, **(Anexo I- Imagen VIII)**.

En reiteradas situaciones, únicamente el cartel con el número de parada es el indicativo del lugar de detención de las unidades.

Las observaciones realizadas en las paradas y refugios, están vinculadas a falta de mantenimiento de los mismos.

#### ➤ **De las Multas**

La Ordenanza N° 11641 establece en sus artículos 67° al 74° **el Régimen de Penalidades de las Concesiones**. Posteriormente, la Ordenanza N° 13696 modificó el artículo 70° y la Ordenanza N° 14420 modificó el artículo 73°.

Para la aplicación de las penalidades por incumplimiento del servicio, se fija como unidad de medida el Valor de la Tarifa Básica (VTB), del Cuadro Tarifario del Servicio Básico vigente a la fecha del efectivo pago de la multa (art. 68°).

Esta Auditoría ha podido verificar las Actas de Infracción emitidas por la Dirección General de Transporte a la Concesionaria, respecto de los incumplimientos contractuales relacionados con los puntos auditados en el presente informe.

Los artículos 69° y 70° tipifican los incumplimientos y establecen las sanciones correspondientes.

El artículo 69° establece que: *“Se considerarán incumplimientos en la prestación del servicio básico los siguientes hechos punibles, estableciéndose a continuación de cada uno la sanción que corresponda al prestador, siempre que no sea procedente la*



*aplicación de una más grave...".* Mediante 34 incisos, el artículo se refiere a incumplimientos vinculados a la prestación del servicio; el estado de las unidades e instalaciones; accesos a información y comunicación con los usuarios y; a lo requerido por la Autoridad de Aplicación.

El artículo 70° en sus 11 incisos, establece sanciones respecto a incumplimientos por parte de los choferes de las unidades en la prestación del servicio, considerando que dichas acciones u omisiones serán consideradas faltas grave imputables a los Prestadores.

En el período enero 2022 a agosto 2022 inclusive, se emitieron 55 Actas de Infracción y sus posteriores Disposiciones que establecen multas por un total de 177.500 VTB. Todas refieren a incumplimientos en la prestación del servicio tipificados en incisos del artículo 69°, no habiéndose aplicado sanciones por incumplimientos del artículo 70°.

- 47 Actas de Infracción corresponden a incumplimientos establecidos en los incisos 19) *INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS* y 20) *INCUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y SERVICIOS DEFICIENTES*, cada una estableciendo una multa de 1.500 VTB por cada inciso, totalizando 141.000 VTB.
- 1 Acta de Infracción corresponde a incumplimiento establecido en el inciso 1) *PRESTACION IRREGULAR*, estableciendo una multa de 15.000 VTB.
- 1 Acta de Infracción corresponde a incumplimiento establecido en el inciso 2) *UNIDADES CARENTES DE CERTIFICADO DE HABILITACIÓN*, estableciendo una multa de 5.000 VTB.
- 1 Acta de Infracción corresponde a incumplimiento establecido en el inciso 23) *OMITIR INFORMAR EN TERMINO*, estableciendo una multa de 1.500 VTB.
- 5 Actas de Infracción corresponden a incumplimientos establecidos en los incisos 23) *OMITIR INFORMAR EN TERMINO* y 31) *OMISION DE PRESENTAR DOCUMENTACIÓN*, cada una estableciendo una multa 1.500 VTB por cada inciso, totalizando 15.000 VTB.



**CONCLUSIONES:**

Del análisis efectuado por esta Sindicatura Municipal sobre el cumplimiento de determinadas obligaciones emergentes del Pliego de Bases y Condiciones del Contrato de Concesión del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus, se determinó que:

- La falta de información relacionada al listado de las unidades afectadas al Servicio, imposibilitó a esta Auditoría efectuar un control sobre el cumplimiento relacionado a: Cantidad de Unidades, Revisión Técnica Obligatoria, Radicación, Propiedad, Antigüedad y Seguros Obligatorios.
- Falta de cumplimiento a la implementación en las unidades del botón de pánico y cámaras, establecidos por la Ordenanza N° 14028.
- Las paradas inteligentes observadas no se encuentran en funcionamiento.
- No hay información vinculada a los convenios celebrados con terceros en relación a los baños de las cabeceras de líneas.
- El número telefónico 147 informado en las unidades se encuentra en funcionamiento.
- La línea 0800 informada en la fanpage no pertenece a un abonado en servicio.
- La página web [www.autobusesneuquen.com.ar](http://www.autobusesneuquen.com.ar) informada en la fanpage ha caducado.
- Los internos telefónicos 4662 y 4663 de atención al usuario se encuentran en funcionamiento.
- El interno telefónico 4454 de atención al usuario no se encuentra en funcionamiento.
- Del total de unidades relevadas, se verificó que:
  - Existen unidades que no cuentan con led frontal.
  - Existen unidades con led frontal que no brindan toda la información.
  - Ninguna unidad cuenta con el cartel que informa los principales hitos del recorrido en el lateral derecho de su parabrisas.
  - Ninguna unidad informa la línea en su parte trasera.
  - Existen unidades que no cuentan con led lateral.





- Producto de las medidas de sanidad y control impuesta por la pandemia, la autoridad de aplicación no realizó las encuestas para obtener los indicadores de calidad y gestión.
- La falta de información provista, impidió verificar si el fondo de garantía este actualizado correctamente.
- Falta de información y mantenimiento en los postes y refugios.

**OPINIÓN:**

La falta de respuesta a temas esenciales del servicio, por parte de la Empresa Concesionaria a las solicitudes de información realizadas por la Autoridad de Aplicación, afectan el control de los requerimientos establecidos por la normativa e imposibilitan contar con la certeza de su efectivo cumplimiento.

Contar con cláusulas contractuales que permitan exigir el efectivo cumplimiento a los requerimientos de la Autoridad de Aplicación, podría modificar la situación y lograr un control eficiente del Servicio de transporte durante todo el plazo de duración establecido.

Teniendo en cuenta que recientemente, ante un nuevo proceso licitatorio se adjudicó la concesión del servicio a una nueva empresa concesionaria, es importante considerar las observaciones realizadas por esta auditoría, sobre las condiciones en las que se encontraba la concesión recientemente finalizada, a los fines de evitar la reiteración en las dificultades experimentadas y los consiguientes incumplimientos detectados y expuestos en este informe.





**Anexos que se Adjuntan:**

**Anexo I:** *Imágenes correspondientes a inspecciones oculares:*

**Imagen I** – *Paradas inteligentes.*

**Imagen II** – *Unidades que funciona el led frontal.*

**Imagen III** – *Unidades que el led frontal no brinda información completa.*

**Imagen IV** – *Unidades que no cuentan con led frontal.*

**Imagen V** – *Unidades que no cuentan con led en el lateral derecho.*

**Imagen VI** – *Unidades que no informan la línea en su parte trasera.*

**Imagen VII** – *Refugios carentes de todo tipo de información para el usuario del servicio.*

**Imagen VIII** – *Carteles con el número de parada, ubicados en postes de media y alta tensión.*





**Anexo I**



**Imagen I**



**Imagen II**





*Imagen III*



*Imagen IV*





**Imagen V**



**Imagen VI**





***Imagen VII***



***Imagen VIII***

