

SINDICATURA MUNICIPAL
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

ACUERDO N° 2161: En la ciudad de Neuquén, Capital de la Provincia del mismo nombre, a los veinte días del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro, 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. Edgardo H. Barneix 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 la Concesión del Servicio Público de Transporte de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus de la Ciudad de Neuquén.

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 sobre la Concesión del Servicio Público de Transporte de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus de la Ciudad de Neuquén.

POR ELLO:

LA SINDICATURA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APRUÉBESE el Informe Especial N° 352 en los términos de los artículos 8 y 9, incisos 3) de la Ordenanza 8752, modificada por la Ordenanza N° 13040, con respecto a la “Concesión del Servicio Público de Transporte de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus de la Ciudad de Neuquén”. -

ARTÍCULO 2°: 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. Christian D. Castro - Cr. Edgardo H. Barneix -

ES COPIA



SINDICATURA MUNICIPAL

DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

INFORME ESPECIAL N° 352

*“CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS PRESTADO
MEDIANTE ÓMNIBUS DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN”*



INFORME ESPECIAL N° 352

Anexo del Acuerdo N° 2161

TEMA:

CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS PRESTADO MEDIANTE ÓMNIBUS DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN.

ASUNTO PARTICULAR:

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CIERTAS OBLIGACIONES EMERGENTES DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES Y DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO URBANO DE PASAJEROS/AS BRINDADO MEDIANTE UNIDADES VEHICULARES TIPO OMNIBUS Y OTRAS UNIDADES DE TRASLADO EN EL CASO DE MOVILIDAD REDUCIDA EN LA CIUDAD DE NEUQUÉN, POR PARTE DE LA EMPRESA KOKO SA. FECHA DE CORTE DE AUDITORÍA ABRIL DE 2024.

OBJETO DEL INFORME:

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

MARCO LEGAL:

- Carta Orgánica Municipal.
- Leyes Provinciales:
 - N° 2141 “Administración Financiera y Control”.
- Decretos Provinciales:
 - N° 2758/95 “Reglamenta Ley de 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° 13040: Modifica el artículo N° 9 de la Ordenanza N° 8752.



- N° 13671: Modifica el artículo N° 33 de la Ordenanza N° 11641. Referente a la identificación de las unidades afectadas al servicio.
 - N° 13696: Modifica los artículos N° 59, 60 y 70 de la Ordenanza N° 11641. Referentes a las paradas y sanciones ante faltas graves.
 - N° 14028: Modifica el artículo N° 27 y agrega el 27 bis de la Ordenanza N° 11641.
 - N° 14419: Autoriza Nuevo llamado a licitación.
 - N° 14420: Modifica numerosos artículos de la Ordenanza N° 11641.
- Decreto del Órgano Ejecutivo Municipal:
- N° 905/22 del 30 de septiembre de 2022.
 - N° 906/22 del 30 de septiembre de 2022.
 - N° 907/22 del 30 de septiembre de 2022.
 - N° 941/22 del 14 de octubre de 2022.
 - N° 568/23 del 21 de junio de 2023.
 - N° 569/23 del 21 de junio de 2023.
 - N° 612/23 del 30 de junio de 2023.
- Resoluciones:
- 857/22 del 28 de diciembre de 2022.
 - 6/23 del 5 de enero de 2023.

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:

- Ordenanza N° 11641 “Marco Regulatorio para el Servicio de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén”.
- Pliego de Bases y Condiciones: “Licitación Pública Nacional N° 24/2022”.
- Contrato de Concesión del Servicio Público de Transporte de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus.



- Acta de Iniciación del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros Brindado Mediante Unidades Vehiculares tipo Ómnibus y otras Unidades de Traslado en el Caso de Movilidad Reducida en la Ciudad de Neuquén.
- Documentación emitida por la Sindicatura Municipal:
 - Nota DOC. N° 44/23 del 4 de abril de 2023 a la Dirección General de Gestión Económica.
 - Nota DOC. N° 59/23 del 11 de mayo de 2023 a la Dirección General de Gestión Económica.
 - Nota DOC. N° 93/23 del 26 de julio de 2023 a la Dirección General de Gestión Económica.
 - Nota DOC. N° 94/23 del 26 de julio de 2023 a la Dirección General de Planificación de Transporte y Tránsito.
 - Nota DOC. N° 96/23 del 26 de julio de 2023 a la Dirección General de Atención al Usuario.
 - Nota DOC. N° 97/23 del 26 de julio de 2023 a la Dirección General de Atención al Usuario.
 - Nota DOC. N° 98/23 del 26 de julio de 2023 a la Dirección General de Atención al Usuario.
 - Nota INS. N° 8/24 del 22 de enero de 2024 a la Subsecretaría de Transporte.
 - Nota INS. N° 12/24 del 27 de febrero de 2024 a la Subsecretaría de Transporte.
- Documentación Recepcionada por la Sindicatura Municipal:
 - Documentación recepcionada por correo electrónico el 2 de mayo de 2023, emitida por la Dirección General de Gestión Económica.
 - Documentación recepcionada por correo electrónico el 22 de mayo de 2023, emitida por la Dirección General de Gestión Económica.





- Documentación recepcionada por correo electrónico el 24 de mayo de 2023, emitida por la Dirección General de Gestión Económica.
- Documentación recepcionada por correo electrónico el 22 de junio de 2023, emitida por la Dirección General de Gestión Económica.
- Documentación recepcionada por correo electrónico el 1° de agosto de 2023, emitida por la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo.
- Documentación recepcionada por correo electrónico el 1° de agosto de 2023, emitida por la Dirección General de Planificación de Transporte.
- Nota N° 34/23 del 29 de agosto de 2023, emitida por la Dirección General de Gestión Económica.
- Documentación recepcionada por correo electrónico el 21 de septiembre de 2023, emitida por la Dirección General de Gestión económica.
- Documentación recibida el 6 de febrero de 2024, emitida por la Dirección General de Gestión Económica.
- Documentación recibida el 28 de febrero de 2024, emitida por la Subsecretaría de Transporte.
- Documentación recibida el 18 de marzo de 2024, emitida por la Subsecretaría de Transporte.

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 período febrero- diciembre 2023, 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:

- Suscripción del contrato.
- Iniciación del servicio.



- Relevamiento de las obligaciones referidas a las unidades afectadas al servicio:
 - Cantidad de unidades. Fecha de corte de auditoría 08/2023.
 - Habilitación. Fecha de corte de auditoría 03/2024.
 - Antigüedad Mínima de las unidades. Fecha de corte de auditoría 09/2023.
 - Propiedad de los Vehículos. Fecha de corte de auditoría 03/2024.
 - Radicación de las unidades. Fecha de corte de auditoría 03/2024.
 - Seguros. Fecha de corte de auditoría 08/2023.
 - Control satelital GPS. Fecha de corte de auditoría 07/2023.
- Infraestructura edilicia. 02/2024.
- Relevamiento de las obligaciones referidas al Sistema de Información y comunicación con el usuario. Corte de Auditoría 03/2024.
 - Línea telefónica con la característica del servicio 0-800.
 - Página Web.
 - Especificaciones generales de las unidades.
- Evaluación de la prestación del servicio 02/2024.
- Garantía Ejecución del contrato. Fecha de corte de auditoría: 12/2023.

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 de análisis.





CONSIDERACIONES GENERALES:

Que el Decreto N° 905, del 30 de septiembre de 2022 promulga la Ordenanza N° 14419, del 14 de septiembre, sancionada por el Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, mediante el cual se autorizó al Órgano ejecutivo a Concesionar el Servicio Público de Transporte de Pasajeros, por un plazo máximo de diez (10) años.

Que mediante el Decreto N° 941 del 14 de octubre de 2022, se autoriza el llamado a Licitación Pública Nacional N° 24/2022, para la Concesión del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros y se aprueba el Pliego de Bases y Condiciones – Cláusulas Generales y Particulares, y Anexos obrante a fs. 135/287 del Expediente OE N° 8526-M-2022.

Que la Resolución N° 857, del 28 de diciembre de 2022, en su Artículo N° 2 adjudica la Concesión del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros/as, los grupos de línea B y C, a la firma KOKO SRL, y en su Artículo N° 3 aprueba el tenor del contrato.

Se observa que la empresa KOKO SRL, mediante nota de pedido N° 107 del 26 de abril de 2024, informa que se ha concluido el trámite de transformación de empresa KOKO SRL a empresa KOKO SA, adjuntando copia de la documentación que cumplimentaría el trámite, motivo por el cual se utilizara esa denominación en el informe.

SOBRE LA REVISION PRACTICADA:

➤ **Suscripción del Contrato**

El Artículo N° 46 del Pliego de Bases y Condiciones establece lo siguiente: *“En la oportunidad de ser requerido por el Órgano Ejecutivo Municipal, el adjudicatario deberá concurrir a firmar el contrato dentro de los diez (10) días corridos a partir de la notificación. Dicho instrumento importará el compromiso de ejecución del contrato por ambas partes, sobre las bases y condiciones del presente Pliego y conforme al contenido de la propuesta adjudicada”.*

Esta Auditoría pudo verificar que el 19 de enero de 2023 la Autoridad de Aplicación emitió Cedula de Notificación dirigida a la Empresa KOKO SA en la cual se



establece que la Empresa deberá concurrir al primer piso de la sede de la Municipalidad de Neuquén el 24 de enero de 2023 a fin de suscribir el contrato de concesión.

El Gerente de la Empresa Koko SA junto al Secretario de Movilidad y Servicios al Ciudadano y al Secretario de Hacienda suscribieron el 24 de enero de 2023 el Contrato de Concesión del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros/as brindado mediante unidades vehiculares tipo Ómnibus y otras unidades de traslado en el caso de movilidad reducida en la Ciudad de Neuquén, dando así, cumplimiento a lo establecido en el artículo N° 46 del Pliego de Bases y Condiciones.

➤ **Iniciación del Servicio**

El Artículo N° 48 del Pliego de Bases y Condiciones establece lo siguiente: “*La prestación de los servicios deberá iniciarse dentro de los diez (10) días corridos contados a partir de la fecha de suscripción del contrato*”.

Esta Auditoría pudo verificar que a las 05:00 horas del 1° de febrero de 2023, el Gerente de la Empresa Koko SA junto al Subsecretario de Transporte de la Ciudad de Neuquén, suscribieron el Acta de Iniciación del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros, formalizando así, la fecha de inicio de la prestación dentro de los plazos establecidos por el artículo N° 48 del Pliego de Bases y Condiciones.

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

El Contrato de Concesión del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros/as brindado mediante Unidades Vehiculares tipo Ómnibus establece en su cláusula decimoquinta que: “*LA CONCESIONARIA, deberá efectuar la prestación del servicio, con un parque móvil de 63 unidades por cada grupo de líneas adjudicadas, incluidas unidades de reserva, más las unidades del servicio complementario. Las unidades deberán contar con la aprobación de la Autoridad de Aplicación de LA MUNICIPALIDAD y con la Revisión Técnica Obligatoria, si correspondiere, de acuerdo con la legislación vigente. Durante la vigencia de la Concesión, LA CONCESIONARIA deberá mantener sus unidades con una antigüedad promedio de la totalidad del*



parque automotor que no podrá exceder los 5 (cinco) años, no debiendo superar cada unidad una antigüedad mayor de 10 (diez) años. A tal fin, LA CONCESIONARIA deberá dar cumplimiento con el cronograma de renovación y sustitución de unidades de conformidad al Artículo 29 inciso A. a.3.i del Pliego de Bases y Condiciones, a los efectos de renovar el parque móvil afectado al inicio de la Concesión y dar cumplimiento a los Artículos 23, 24 y 32 de la Ordenanza N° 11641 y sus modificatorias.

El Artículo N° 22, “Especificaciones Técnicas y Requisitos Mínimos Exigidos” del Pliego de Bases y Condiciones, en su inc. a) establece requisitos mínimos respecto de la flota: “Las empresas 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 sistema de transporte durante todo el periodo de concesión. La propiedad deberá ser acreditada con título extendido por el Registro Nacional de Propiedad del Automotor. Las unidades de propiedad de la Empresa Concesionaria deberán estar radicadas durante todo el período de la concesión en la Ciudad de Neuquén. A los fines de cumplimentar el presente Artículo se aceptará en los casos de vehículos cero (0) kilómetros, la factura pro forma correspondiente...

La antigüedad promedio de la totalidad del parque automotor no deberá exceder los cinco (5) años, considerada al 31 de diciembre de cada año vencido.

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 del 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.

Serán consideradas unidades 0 KM aquellas que hubieran sido inscriptas en el Registro Nacional del Automotor, en un plazo que no podrá ser superior al año previo a la fecha de apertura del SOBRE N° 1 o cuya factura de compra haya sido emitida en un plazo que no podrá ser superior al año previo a la fecha de apertura del SOBRE N° 1. A partir de esta fecha se comenzará a contar la antigüedad de las unidades 0 KM”.

El Anexo V “Especificaciones Técnicas de los Vehículos” del Pliego de Bases y Condiciones, en su Artículo N° 5 establece que:



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

.... 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 del cual será computada la misma, deberá entenderse que a los efectos de computar la antigüedad se evaluará el chasis.

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

• **Cantidad de Unidades.**

A efectos de verificar el cumplimiento de la Cláusula Decimoquinta del Contrato que establece un parque móvil de sesenta y tres (63) unidades por grupo de línea adjudicada, incluida las unidades de reserva, más las unidades de Servicio Complementario (servicio de movilidad reducida), esta Auditoría solicito a la Dirección General de Gestión Económica mediante Nota DOC. N° 59/23 del 11 de mayo de 2023 el listado de unidades vigente.

La Autoridad de Aplicación responde parcialmente en formato digital a través de la Nota S/N, por tal motivo se envió Nota DOC. N° 93/23 del 26 de julio de 2023 solicitando especifiquen, unidades de reserva, complementarias y las unidades del Art. 61° del Pliego de Bases y Condiciones “Movilidad y Equipamiento Para el Control de los Servicios”.

Del análisis de las comunicaciones entre la empresa y la Autoridad de Aplicación, surge la Nota de pedido N° 56 del 14 de agosto de 2023, en la cual la Empresa informa lo siguiente: *“...puedo indicar los últimos seis (6) dominios del parque general lo que esto no implica directamente o específicamente que sean unidades de “reserva” dado que para nosotros todas las unidades son aptas para circular en el momento que estas se necesiten”.*

El 29 de agosto de 2023 la Autoridad de Aplicación responde a través de la Nota N° 34/23.



Del análisis a la respuesta emitida por la Dirección General de Gestión Económica, se observa ciento veintiséis (126) unidades por los dos grupos de líneas adjudicadas incluidas las de reserva, cuatro (4) unidades correspondientes al Art. 61° del Pliego de Bases y Condiciones, y dos (2) unidades correspondientes al Servicio Complementario. En relación a estas últimas, la Autoridad de aplicación mediante Nota S/N el 18 de marzo de 2024 envió los títulos con los contratos de comodatos correspondientes **que se encontraban pendientes.**

Las unidades se exponen en el **Cuadro I**, incorporándose además información respecto a la propiedad, radicación y seguro de cada unidad.

- **Habilitación.**

El Artículo N° 28 de la Ordenanza N° 11641 y el Anexo V del Pliego de Bases y Condiciones establece las especificaciones generales para los vehículos que deberán ser habilitados por la Autoridad de Aplicación mediante certificado de habilitación.

El Artículo N° 29 de dicha Ordenanza establece lo siguiente: *“los prestadores deberán efectuar el servicio con los vehículos que estén **previamente** habilitados mediante Certificado de Habilitación, mencionado en el Artículo precedente. Sin perjuicio de aplicar la sanción que corresponda de acuerdo al Régimen de Penalidades, en caso de falta de certificado correspondiente, la Autoridad de Aplicación, retirará el vehículo de la prestación del servicio, debiendo el prestador reemplazarlo inmediatamente”.*

A efectos de verificar su cumplimiento, esta Auditoría solicitó mediante Nota DOC N° 59/2023 copia de los Certificados de Habilitación de las unidades, el 11 de mayo de 2023 a la Dirección General de Gestión Económica.

El 22 de mayo de 2023 la Autoridad de Aplicación responde parcialmente, enviando 122 Certificados de Habilitación de un total de 128.

Esta auditoría verificó que 90 unidades fueron habilitadas el 31 de enero de 2023 y **32 unidades se habilitaron entre el 15 y 18 de abril de 2023.** En muchas situaciones se aprecian observaciones en los certificados, estableciendo que la habilitación está sujeta a finalización del trámite Administrativo y a la regularización de distintos elementos faltantes en las unidades: (radiador de



calefacción y aire acondicionado, colocación de cámara, soporte de extintor, led, calcomanía de QR, carga hidráulica del matafuego, etc.).

Según surge de las Órdenes de Servicio N° 27 y N° 16 de fecha **19 de abril de 2023** dirigidas a las Empresas Koko SA y Expreso Tigre Iguazú SA respectivamente, la Autoridad de Aplicación notificó que realizará el 22 abril una inspección y auditoría en la Base Operativa de las Empresas Concesionarias, situada conjuntamente en la Base de la Empresa Koko SA en la ciudad de Cipolletti, para lo cual requiere lo siguiente: *“Tenga disponible la totalidad de 180 unidades más unidades de reserva, para llevar a cabo la inspección el día sábado 22 de abril próximo, a partir de las 23 hs. Las unidades deben contar con todo el equipamiento y especificaciones técnicas establecidas en la normativa vigente, debiendo en el caso de los matafuegos contar con el habitáculo respectivo y sin precintos. Las cámaras, el sistema de calefacción, los carteles led y demás equipamientos instalados en su totalidad”*.

Con respecto a las 6 unidades restantes, esta Auditoria solicitó las habilitaciones faltantes mediante Nota INS. N° 12 del 27 de febrero de 2024. La Autoridad de aplicación responde mediante Nota S/N el 18 de marzo de 2024 donde **se observa que 4 habilitaciones fueron realizadas en julio del 2023 y los 2 restantes relacionadas al Servicio de Movilidad Reducida fueron realizadas el 1° de marzo de 2024.**

De acuerdo a lo expuesto, se verifica que **hay unidades cuyo certificado de habilitación es posterior al inicio del servicio.**

- **Antigüedad.**

El Artículo N° 22, inc. a) del Pliego de bases y condiciones establece que la Concesionaria deberá mantener sus unidades con una antigüedad promedio de la totalidad del parque automotor que no podrá exceder los cinco (5) años, no debiendo superar cada unidad una antigüedad mayor de diez (10) años.

El 5to párrafo del inc. a) señala que las unidades con fecha de inscripción en el chasis, en el RNPA a partir del 1 de noviembre de 2022 y puestos en servicio después del 1° de enero del año siguiente se consideraran modelo del año siguiente.



Por su parte, el 6to párrafo del inc. a) menciona que las unidades inscriptas en el RNPA en un plazo no superior al año previo de la apertura del 1 ° sobre de la licitación (18 de noviembre de 2022), se consideran 0 km y su antigüedad se computará desde esa fecha.

A efectos de verificar el cumplimiento del Artículo N° 22, esta Auditoria solicito a la Dirección General de Gestión Económica mediante Nota DOC. N° 59/23 del 11 de mayo de 2023 copia de los títulos de cada unidad.

En el listado de ciento veintiséis (126) unidades afectadas al servicio enviado por la Dirección General De Gestión Económica el 22 de mayo de 2023 enviado por formato digital y completado el 9 de agosto de 2023 mediante Nota N° 34/23 surge el modelo de cada unidad.

Del análisis de esta información se cotejó el modelo de cada unidad pudiendo determinar la antigüedad de cada vehículo. A continuación, se detalla la antigüedad de los vehículos:

Modelo	Cantidad de Unidades	Cantidad de Años	Antigüedad
2021 insc. Inicial posterior a 18/11/21	11	1	11
2022 Insc. inicial Antes del 1/11/22	57	1	57
2022 Insc. inicial desp. del 1/11/22	54	0	0
2023	4	0	0
TOTAL	126	2	68
Antigüedad promedio			0,54

En el cuadro expuesto se verifica la antigüedad promedio al 31 de diciembre de 2022 de 0,54 años, razón por la cual **este requerimiento se ve cumplimentado.**

• **Propiedad.**

A efectos de verificar el cumplimiento del Artículo N° 22, inc. a) del Pliego de Bases y Condiciones que establece que las Empresas Concesionarias deben ser propietarias de al menos el 40% del total del parque automotor.





Esta Auditoría analizó la información suministrada por la Autoridad de Aplicación mediante el listado actualizado de unidades afectadas al servicio al 22 de mayo de 2023 y sus correspondientes títulos.

Del relevamiento de las 128 unidades afectadas al servicio, 126 unidades son de propiedad de la Empresa Concesionaria.

En cuanto a las dos (2) unidades restantes, afectadas al Servicio Complementario, la Autoridad de Aplicación mediante Nota S/N el 18 de marzo de 2024 envía los títulos y sus correspondientes contratos de comodatos ya que las unidades no son propiedad de la empresa. Esta modalidad no está contemplada en el Pliego de Bases y Condiciones, el cual establece en estas situaciones el uso del Contrato de Leasing. **Cabe aclarar que la fecha de dichos contratos es el 12 de diciembre 2023 con una vigencia de 2 años.**

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, **se da cumplimiento al porcentaje de propiedad establecido por el Pliego de Bases y Condiciones, no así para la modalidad de contratación para las unidades que no son de la empresa.**

- **Radicación.**

A fin de verificar el Artículo N° 22, inc. a) del Pliego de Bases y Condiciones relacionado a la radicación de las unidades, que establece que todas las unidades propiedad de la empresa deberán estar radicadas en la ciudad de Neuquén, esta Auditoría, analizó la información suministrada por la Autoridad de Aplicación mediante el listado actualizado de unidades afectadas al servicio.

Del relevamiento de los títulos de las ciento veintiséis (126) unidades pertenecientes a la Empresa Concesionaria, **pudo verificarse que el 100% están radicadas en la Ciudad de Neuquén.**

En cuanto a los dos (2) títulos informados el 18 de marzo de 2024, vinculados a las unidades del Servicio Complementario, esta Auditoría consultó en la página web de la Dirección Nacional de Registro de la Propiedad del Automotor “www.dnrpa.gov.ar”, en la cual se puede acceder a la información individual del lugar de radicación de cada dominio. De la consulta, se verificó que las dos (2) unidades están radicadas en la Ciudad de Centenario.



- **Seguros**

El Artículo N° 49, inc. r) del Pliego de Bases y Condiciones establece respecto a la Ejecución del Contrato, lo siguiente: *“responder en forma exclusiva por cualquier daño que pudiere ocasionarse a personas transportadas y/o terceros y/o sus bienes, así como al personal bajo su dependencia, por lo que el concesionario deberá contratar un seguro que cubra los siguientes riesgos:*

r1) vehículos: cobertura de responsabilidad sin límites hacia bienes de terceros y/o personas de cada una de las unidades que presten servicios, con las franquicias establecidas en la legislación vigente.

r2) responsabilidad civil: cobertura de responsabilidad civil por los montos máximos que prevé la legislación vigente por pérdidas, o daños y/o lesiones que pudieren sobrevenir a cualquier persona, y/o bienes de propiedad de terceros por la prestación de los servicios o de operaciones vinculadas a los mismos.

r4) los contratos de seguros deberán mantenerse vigentes y actualizados durante todo el plazo de concesión y sus eventuales prórrogas...”

A efectos de verificar el cumplimiento, se solicitó mediante Nota Doc. N° 59 del 12 de mayo de 2023 y Nota Doc. N° 93 de fecha 26 de julio de 2023, copia de las pólizas de seguros de las unidades afectadas al servicio. La Autoridad de Aplicación, completo la información solicitada el día 29 de agosto 2023.

Del análisis de la documentación se verifico que todas las unidades de la flota se encuentran aseguradas mediante la póliza N° 167915 de la compañía PROTECCIÓN, Mutual de Seguros del Transporte Público de Pasajeros, con vigencia al 26 de enero de 2024. La cobertura de responsabilidad civil únicamente a transportados y no transportados es por un monto de \$ 127.000.000,00 con franquicia de responsabilidad civil de \$ 645.000,00.

En forma complementaria se procedió a verificar la información de las empresas aseguradoras, para ello se realizó una consulta en la página web de la superintendencia de Seguros de la Nación <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros>, donde se constata que la aseguradora se encuentra autorizada por la Superintendencia. Los datos generales de la empresa aseguradora coinciden con los que figuran en la póliza.



• **Control Satelital GPS**

El Artículo N° 22, inc. a) del Pliego de Bases y Condiciones establece en el doceavo párrafo, lo siguiente: *“Todas las unidades que se afecten al servicio deberán, desde el inicio de la concesión, contar con el equipamiento tecnológico exigido por el artículo 27° de la Ordenanza N° 11641 y sus modificatorias”.*

El Artículo N° 7, del Anexo V del Pliego de Bases y Condiciones establece que: *“Las empresas concesionarias deberán contemplar el Sistema de Posicionamiento Global para el seguimiento, monitoreo y control satelital del servicio con la empresa proveedora que determine la Autoridad de Aplicación. El costo del servicio de posicionamiento global y los equipos tecnológicos del sistema mencionado y la instalación del mismo correrán por cuenta de la Municipalidad de Neuquén.*

El plazo para la operatividad plena del Sistema de Posicionamiento Global para el seguimiento, monitoreo y control satelital deberá contar a partir de la iniciación de los servicios de transporte. En tanto las Empresas Concesionarias deberán disponer de las unidades para la instalación de los equipos en las mismas, teniendo que coordinar la instalación del equipamiento con la Autoridad de Aplicación previo a la puesta en marcha del sistema de transporte...”.

A efectos de verificar el cumplimiento del mencionado Artículo, este Organismo solicito a la Dirección General de Atención al Usuario mediante Nota DOC. N° 98/23 del 26 de julio de 2023 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 y sistema de botón antipánico y cámaras.

El 1° de agosto de 2023 la Dirección General de Atención al Usuario entrega en formato digital a través de la Nota s/n la siguiente respuesta:

“En primer lugar, se dio cumplimiento a la modificatoria de la Ordenanza N° 14420 a partir del nuevo Contrato de Concesión del Sistema de Transporte Público de Pasajeros, el cual se dio inicio a partir del 1 de febrero del corriente año.

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, existen un número telefónico donde un operador le brinda información real de los horarios, arribos, lo pueden hacer al 4491200 interno 4662 y 4663. También mediante la aplicación COLE, el usuario puede consultar horarios, recorridos y tiempo de espera de los próximos arribos, esta información se obtiene de GPS de las distintas unidades. También podrá programar el viaje, guardar recorrido, ver desvíos planificados de una línea determinada. Etc.

En tanto a los sistemas de alarmas, reportes de eventos, el sistema nos brinda, 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 cumplimiento de servicio entre otros.

Con respecto a la incorporación de cámara, se informa que el 100% de la flota que presta servicio de transporte urbano de la ciudad, cuenta con dos cámaras de registro de imágenes por unidad”.

Esta Auditoría a los fines de verificar el funcionamiento de las líneas telefónicas, llamo en diferentes oportunidades a los números informados, para solicitar información respecto de paradas, horarios y recorridos, pero **no se obtuvo información certera respecto a las consultas realizadas**. Adicionalmente, se solicitó la misma información a través de la aplicación y se obtuvo toda la información solicitada.

➤ **Infraestructura Edilicia**

Base logística

En el Artículo N° 22 inc. b) y en el Anexo VI del Pliego de Bases y Condiciones se establecen las especificaciones técnicas de la infraestructura e instalaciones.

*ANEXO VI “Al inicio del servicio se deberá disponer de una **base operativa** que puede estar ubicada dentro del ejido municipal de la Ciudad de Neuquén o en localidades de la Región Metropolitana Confluencia, cumpliendo con todos los*



*requisitos de zonificación y uso del suelo de acuerdo con el Código de Planeamiento y Gestión Urbano Ambiental de la Ciudad de Neuquén, o bien de los Códigos de Uso de Suelo del Municipio donde se encuentre ubicada la misma. En los casos en los que las nuevas empresas concesionarias posean su base operativa en alguno de los municipios que conforman la Región Metropolitana Confluencia, y por tanto su base operativa esté fuera del ejido de la Municipalidad de Neuquén, se deberá establecer una **base logística** dentro del ejido municipal de Neuquén, con una oficina para la atención a los usuarios y estacionamiento para la guarda de la totalidad de las unidades afectadas al sistema de transporte. Para la instalación de esta base logística, contarán con un **plazo de 180 días corridos** a partir de la adjudicación de los servicios, debiendo prever en dicho plazo la cobertura de todos los servicios y garantizar el traslado del personal hasta la base operativa a su exclusivo cargo...*

La base operativa será destinada a las instalaciones que serán utilizadas para mantenimiento, limpieza, reparación y control de las unidades, y como lugar de guarda de equipamientos y de los elementos de trabajo del personal. Se deberá garantizar la equidad de género en las condiciones e instalaciones laborales a todo el personal...

La base operativa debe cumplir con sectores para el funcionamiento de:

- 1) Oficina administrativa de una capacidad suficiente para que en ella pueda funcionar la administración de la empresa.*
- 2) Playa de estacionamiento cercada o garaje con capacidad suficiente para la guarda de la totalidad de las unidades afectadas al servicio, vehículos de reserva y de auxilio si los tuvieran.*
- 3) Taller equipado para mantenimiento y reparaciones menores con la capacidad suficiente de modo que permita realizar las tareas eficientemente de los equipos en el tiempo previsto de acuerdo a los programas correspondientes del Plan para la Prestación de los Servicios.*
- 4) Infraestructura que sea adecuada para el descanso e higiene del personal de conducción y tráfico, disponiendo además de instalaciones sanitarias adecuadas.*



- 5) *Depósito y surtidor de combustible el cual podrá estar localizado en la base o en un área destinada a dicho servicio.*

La base logística debe cumplir con sectores para el funcionamiento de:

- 1) *Oficina administrativa con registros contables y de otro tipo, y demás documentación que respalde la actividad del servicio y posibilite auditar el desarrollo de la concesión en tiempo y forma. Asimismo, que se brinde información al usuario.*
- 2) *Playa de estacionamiento para guarda de las unidades.*

La Autoridad de Aplicación establecerá los requisitos respecto de las instalaciones.

El personal de la Autoridad de Aplicación tendrá libre acceso a las instalaciones.

Es condición necesaria para la iniciación de los servicios que la Municipalidad haya habilitado las instalaciones.

El orden y la higiene de las instalaciones tendrán carácter prioritario”.

Según surge del análisis de la documentación emitida entre las partes, la Autoridad de Aplicación les comunica mediante las órdenes de servicio N° 38 y N° 22 de fecha 2 de mayo de 2023 dirigidas a las Empresas Koko SA y Expreso Tigre Iguazú SA respectivamente, que “...se verifica que la totalidad de la flota tanto de la Empresa Koko SA como Expreso Tigre Iguazú SA se mantienen y resguardan fuera del ejido Municipal, en un mismo predio, no verificándose una base logística en la ciudad de Neuquén. Cabe aclarar que las oficinas para la atención a los usuarios si está dentro del ejido Municipal, cada una con una dirección Legal, declarada. Asimismo, se indica en el pliego que para dicha instalación se cuenta con 180 días desde el comienzo del servicio, a saber 01 de febrero del 2023. Por lo expuesto se solicita se de efectivo cumplimiento a la normativa vigente. Así mismo informamos que el incumplimiento dará lugar a la aplicación de sanciones establecidas en Ordenanza 11641 título V capítulo I de las Penalidades”.



Posteriormente, el 26 de julio de 2023, la Autoridad de Aplicación mediante las Órdenes de Servicio N° 79 dirigida a la Empresa Koko SA y N° 50 a la Empresa Expreso Tigre Iguazú SA, reiteró lo notificado el 2 de mayo de 2023 y en virtud de la proximidad al vencimiento del plazo de 180 días a contar desde el inicio de la prestación del servicio, a saber 1 de febrero del 2023, intimó a que en el plazo de 48 hs. informen sobre las gestiones realizadas al respecto a fin de dar efectivo cumplimiento a la normativa vigente, informando que el incumplimiento dará lugar a la aplicación de sanciones establecidas en Ordenanza 11641 título V capítulo I de las Penalidades.

Las empresas concesionarias mediante Notas de Pedido N° 53 y N° 26 de fecha 3 de agosto de 2023 respondieron de forma conjunta a las solicitudes efectuadas por la Autoridad de Aplicación a través de la presentación de una nota firmada por sus representantes legales con fecha 31 de julio de 2023. En la misma, las empresas expresan “...tal como al Municipio le consta por ser público y notorio, ambas empresas concesionarias, nos encontramos utilizando conjuntamente desde el inicio mismo del servicio (1/2/2023) las instalaciones ubicadas en predio sito en calle Estado de Israel 525 de la localidad de Cipolletti (Río Negro), con frente sobre Ruta 22, con una superficie total de 33.000 m2...se encuentra ubicado dentro de la Región Metropolitana de Confluencia, tal como lo establece el Pliego de Bases y Condiciones, sino que posee toda la infraestructura necesaria y suficiente...para funcionar como base operativa....Por ello, les informamos que ambas empresas (KOKO S.A. y EXPRESO TIGRE IGUAZÚ S.A.), conforme lo autorizado en el Pliego de Bases y Condiciones, continuaremos utilizando en forma conjunta, el predio ubicado en calle Estado de Israel 525 de la localidad de Cipolletti (Río Negro), con frente sobre Ruta 22, como BASE OPERATIVA del servicio de transporte público de pasajeros por ómnibus de la ciudad de Neuquén”.

Respecto de la Base Logística, las empresas concesionarias en la nota informan que “....no solo ambas empresas operarán en forma conjunta la misma base operativa antes referida, sino que también será operada conjuntamente la base logística dentro del ejido Municipal de la ciudad de Neuquén...nos encontramos analizando distintas posibilidades sobre predios ubicados en diversos lugares del ejido del Municipio de Neuquén...a la fecha no hemos definido, entre los predios analizados, el predio que se encuentre en el lugar más apto desde el punto de vista



urbanístico, de zonificación urbana, con menor impacto visual y sonoro, que menor molestias ocasione a los ciudadanos del Municipio de Neuquén, y que a su vez se encuentre lo más alejado posible de zonas residenciales...”

“...Por tal motivo, y por las razones expuestas, solicitamos a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN otorgue una prórroga por igual plazo al establecido en el Pliego de Bases y Condiciones (Anexo VI) de la Lic. Pública N° 24/2022, para la instalación y puesta en marcha de la BASE LOGÍSTICA dentro del ejido municipal de Neuquén, para ambas empresas concesionarias...Por último, hacemos saber, y nos obligamos en tal sentido, que la prórroga aquí solicitada para la instalación de la base logística en el ejido de la ciudad de Neuquén, en nada afecta ni afectará la normal prestación y operatoria del servicio de transporte concesionado a nuestras empresas...”

El 28 de febrero de 2024 la Autoridad de Aplicación informa mediante correo electrónico la Disposición N° 12/2023 del 27 de junio de 2023, en la cual la Subsecretaría General de Transporte dispone en su Artículo N° 1 lo siguiente: **“prorrogase** el plazo previsto para la instalación de la base logística de las Empresas Concesionarias del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros brindado mediante unidades vehiculares tipo ómnibus y otras unidades de traslado en el caso de movilidad reducida; por el plazo de 180 (ciento ochenta) días corridos a partir de la emisión de la presente norma”.

Ante la proximidad del vencimiento del plazo de prórroga establecido por la Disposición N° 12/2023, la Subsecretaría General de Transporte emitió el 22 de diciembre de 2023 la Disposición N° 27/2023 por la cual se prorroga el plazo previsto para la instalación de la base logística por el plazo de un (1) año a partir de la emisión de la presente norma.

Del análisis de las comunicaciones entre las partes, se verifica que la Autoridad de Aplicación no notificó a la empresa mediante Ordenes de Servicio sobre la Disposiciones emitidas, además esta Auditoría observó que dichas disposiciones no están publicadas en el Boletín Oficial. Cabe mencionar que en el sistema DIGESTO las Disposiciones N° 12/2023 y 27/2023 publicadas pertenecen a la Dirección General de Transporte.





En relación a la prórroga otorgada por la Disposición N° 12/2023 para la instalación de la base logística, se verifica que se encuentra vigente el plazo otorgado por la Subsecretaría.

Instalaciones sanitarias en puntas de línea

El Artículo N° 22 inc. b) establece 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, cuyo instrumento deberá ser autorizado oportunamente por la Autoridad de Aplicación”.*

El Anexo VI establece: *“En las puntas de línea que determine la Autoridad de Aplicación conforme a los recorridos de las distintas líneas, las empresas deberán contar con las instalaciones que le permitan:*

- *Higienizar las unidades antes de entrar en servicio, la cual podrá ser mediante barrido manual, con aspiradoras o en forma automática.*
- *Garantizar a los conductores y personal de apoyo, durante el descanso entre vuelta y vuelta, el acceso a instalaciones que permitan satisfacer necesidades sanitarias. Esto podrá garantizarse mediante convenios con terceros o infraestructura propia”.*

A efectos de verificar el cumplimiento de dicho apartado, este Organismo solicitó a la Dirección General de Planificación de Transporte y Tránsito mediante Nota DOC. N° 94/23 del 26 de julio de 2023, que informe sobre las instalaciones sanitarias de las puntas de línea de los recorridos y de los convenios establecidos con terceros.

En respuesta el 25 de agosto de 2023 la Dirección General de Planificación de Transporte entrega por correo electrónico la información correspondiente a las instalaciones sanitarias de las puntas de línea (fotos, ubicación en planos). Esta información se detalla a continuación:





LÍNEAS	UBICACIÓN	TIPO
15 - 20	Boer y Azucena Villaflor (Particular)	Químico
12 - 14	Crouzeilles y Chascomus (Empresa)	Trailer
7	El Nido sector 2 y 7 de Mayo (Jardín N°60)	Material
6	El Tucán y Los Loros (Instalaciones MTD)	Químico
1 - 27	Chimpay y Estrecho de Magallanes (Particular)	Químico
24	Ind. Neuquinos y Calle 4 (Comisaria N° 20)	Material
26	La Alfalfa y El Trigo (Comisión Vecinal)	Material
5 - 8 - 10 - 13 - 19	Novella y Necochea (Empresa)	Trailer
25	Pudu y Casimiro Gomez (Particular)	Químico
21	Catan Lil y Río Turbio (Polic.Nqn. Div.Montada)	Químico
2 - 28	Río Tacuari e Independencia (Particular)	Material
30	Tronador y Figueroa (Particular)	Químico

En cuanto a los Convenios celebrados con terceros relacionados a las instalaciones sanitarias de las puntas de líneas, la Dirección de Planificación de Transporte informó 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.** Es importante destacar que existen acuerdos entre la empresa prestataria con instituciones varias, Municipalidad de Neuquén, Gobierno de la Provincia de Neuquén, donde se ceden espacios y/o sanitarios, aclarados en el adjunto”.*

Por todo lo expuesto, esta Auditoría observa que **no existen convenios con terceros** relacionados con las instalaciones sanitarias de las puntas de línea.

➤ **Sistema de información y Comunicación con el Usuario**

El inc. c) del Artículo N° 22 del Pliego de Bases y Condiciones, en lo relacionado al programa de difusión y relaciones con la comunidad, establece lo siguiente:

“Los oferentes deberán establecer un programa de difusión y comunicación con el usuario, cuyas condiciones mínimas para llevar adelante son las siguientes:

- *Línea telefónica gratuita 0-800 para atención al usuario.*
- *Habilitar una página web.*
- *Desarrollar una aplicación de consulta en tiempo real....*



- *Difundir folletería impresa de 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 y/o código QR actualizada en forma personalizada dentro de las unidades y en las paradas durante los cinco (5) 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° 96 del 26 de julio de 2023 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 en forma electrónica el 1° de agosto del 2023 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, radiales, gráficos, páginas web, redes sociales, cartelera y folletería en las garitas y en las unidades de transporte.*

Respecto a la línea gratuita que brinda la empresa, el municipio vincula directamente con el 147, donde se reciben reclamos y consultas sobre el sistema de transporte de pasajeros. Por otro lado, mediante la página web <https://www.coleneuquen.com.ar>, la Empresa Koko SA, brinda detalles de horarios, recorridos, tarifas, beneficios y toda información de utilidad para el usuario.

Desde 2020, el municipio cuenta con un sistema automatizado de reclamos y consultas denominado Web Centrix, que es el que canaliza los reclamos que se realizan 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 la 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 carga 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 ingreso en reiteradas oportunidades en el período noviembre – diciembre a la página Web <https://www.coleneuquen.com.ar>, donde el usuario obtiene en forma clara, información relacionada a los recorridos de las líneas, tarifas, beneficios y preguntas frecuentes. En cuanto a la posibilidad de realizar consultas y reclamos, existe la sección “Atención al Cliente” en la cual la página despliega un formulario donde el usuario debe ingresar una serie de datos como nombre, email, teléfono y en forma opcional DNI y número de boleto para posteriormente enviar la consulta o reclamo, sin embargo, **la página no informa ningún número de teléfono.**

Adicionalmente la página brinda enlaces para descargar la Aplicación y también para ingresar en sus perfiles de las redes sociales Instagram y Facebook.

App Cole

La aplicación puede descargarse desde Google play o desde la App store dependiendo del sistema operativo de los equipos de los usuarios. Al ingresar, el usuario puede desplegar un menú que le ofrece las siguientes opciones: (mapa, planear viaje, favoritos, líneas, notificaciones, ayuda y reclamos de paradas y servicios).

Al elegir la opción mapa el usuario puede observar el mapa de la ciudad y su ubicación en ella.



Con la opción línea, se despliega un listado con todas las líneas del servicio, y al elegir cualquier línea nos da la opción de verla como un listado o verla en el mapa. Si optamos por el listado nos muestra las líneas con la dirección de calles en la que se encuentra. Si optamos por ubicación en el mapa se despliega el recorrido de la línea en el mapa mostrando las paradas que están identificadas por número y en cada parada puede observarse el desplazamiento de las unidades, a que línea pertenecen y el tiempo de espera aproximado, indicando si se encuentran a tiempo, demoradas o adelantadas.

El reclamo de parada /servicios le da la posibilidad al usuario, previa carga de sus datos, de enviar avisos de alguna irregularidad predeterminada (falta de cartelera/poste, identificador no coincide con la app, cartelera incorrecta o está mal ubicada en la app), para situaciones diferentes a las anteriormente mencionadas, la opción “otros” le da la posibilidad al usuario de redactar su reclamo.

Las notificaciones mantienen informado al usuario de cualquier modificación ocurrida en el servicio.

Redes Sociales

En **Instagram**, ingresando “cole.neuquén”, como en **Facebook**, “Cole Neuquén”, se verifica que el usuario tiene acceso desde el 3 de abril de 2023. Allí puede encontrar información relacionada a la tarifa vigente, los lugares habilitados para cargar la tarjeta SUBE, como descargar la App y recorridos, sin embargo, para el resto de los temas de interés promocionados como los servicios nocturnos, la documentación necesaria para obtener los beneficios por discapacidad, cambios de horario y beneficios para estudiantes o para realizar transbordos, se invita al usuario a visitar la página web o a descargar la APP para más detalles.

Esta auditoría verificó la información emitida por la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo, ingresando en la página web neuquencapital.gov.ar, en la solapa TRANSPORTE. Allí se observa información sobre como descargar la app, horarios, recorridos, cole en tiempo real (mapa, planificar viaje, favoritos, líneas, notificaciones, etc), requisitos para boleto estudiantil, tarifas, paradas, beneficios nacionales, medios de pago para carga



virtual, trasbordo y número de atención al usuario 147 y el número 4491200, internos 4662 y 4663.

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. Teniendo en cuenta que la Autoridad de Aplicación informa que dicho número está impreso en cada unidad como así también el número de reclamo 0800 o bien el 147, esta Auditoría realizó una inspección ocular considerando que el artículo N° 6 del ANEXO V del Pliego de Bases y Condiciones establece que información deben brindar las unidades en su exterior. A continuación, se detallan algunos incisos del artículo N° 6:

“f) Las unidades deberán llevar perfectamente visible un número telefónico de línea gratuita para reclamos, como así también la siguiente inscripción: “Municipalidad de Neuquén - Autoridad de Aplicación - Servicio (según afectación) - Contratista (nombre de la empresa) – Domicilio”.

g) Las unidades deberán llevar perfectamente visible una imagen QR con vinculación a reclamos y/o sugerencias.

h) Las unidades estarán identificadas en forma bien visible con el número de interno en todos sus lados”.

Las inspecciones oculares fueron realizadas por esta Auditoría 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 se efectuó sobre una muestra perteneciente a las líneas, (1, 2, 5, 6, 8, 12, 15, 21, 25, 28). A continuación, se detallan algunas observaciones:

- Sobre el total de las 46 unidades inspeccionadas ocularmente, se pudo verificar que ninguna de ellas tenía impreso el número de atención al usuario 4491200 interno 4454 ni el número telefónico de línea gratuita para reclamos 0800 o bien el 147. Tampoco pudo observarse el código QR ni el nombre de la Empresa.
- En cuanto a la información relacionada al número de interno y de línea, pudo verificarse lo siguiente:





- ❖ Sobre un total de 46 unidades inspeccionadas en su parte frontal, se verifico que todas las unidades tenían impreso el número de interno y el número de línea.
- ❖ Sobre un total de 24 unidades inspeccionadas en su lateral derecho, todas las unidades tenían impreso el número de interno, sin embargo, únicamente 1 informaba el número de línea en el que se encuentra operando la unidad. A modo de ejemplo se exhibe el interno N° 35. **(Anexo I – Imagen I).**
- ❖ Sobre un total de 22 unidades inspeccionadas en su lateral izquierdo, 19 unidades no tenían impreso el número de interno, además ninguna informaba el número de línea. A modo de ejemplo se exhibe un interno de la línea N° 5. **(Anexo I – Imagen II).**
- ❖ Sobre un total de 24 unidades inspeccionadas en su parte trasera, se verifico que todas las unidades tenían impreso el número de interno, sin embargo, ninguna informaba el número de línea. A modo de ejemplo se exhibe el interno N° 36. **(Anexo I – Imagen III).**

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, surge que **no se está dando total cumplimiento a lo que exige la normativa en cuanto a la información que deben brindar en su exterior** las unidades afectadas 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 que 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.

La evaluación relativa al Estado de la flota y al Cumplimiento del Servicio se efectuará de manera trimestral, mientras que la encuesta de Satisfacción del



Usuario se realizará una vez al año sobre la base de indicadores cualitativos y 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:

Factor	Indicador	Ponderación
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:	25 puntos
	Estado	
	Comodidad con la que viaja	
	Higiene de las unidades	
	Desempeño del personal de conducción:	
	Trato y Atención del conductor	
	Desempeño en la conducción	
Conocimientos relativos al sistema de Transporte e información de interés cultural y turístico de la ciudad		

Cada uno de los índices que se obtienen en los cuatro (4) indicadores se ponderaran para llegar al puntaje parcial de 25 puntos en cada uno y así construir el puntaje final, cuyo rango va de 0 a 100 puntos

A los efectos de verificar su cumplimiento, esta Sindicatura solicitó mediante Nota DOC. N° 97/23 del 26 de julio de 2023 a la Dirección General de Atención al Usuario y Centro de Monitoreo, información respecto al cumplimiento de la mencionada normativa.

La Dirección de Atención al Usuario respondió en forma electrónica el 1° de agosto del corriente año a través de la Nota S/N lo siguiente: *“En cuanto a la medición de Calidad y Control de Gestión efectuada al servicio de Transporte, es oportuno aclarar que el nuevo Sistema de Transporte comenzó el día 01 de febrero del corriente año, es por ese motivo que nos encontramos en proceso de implementación, teniendo en cuenta que el sistema tiene modificaciones en cuanto a recorridos y*



extensiones horarias en caso de corresponder. No obstante, desde la Dirección Gral. De Atención al Usuario y Centro de Monitoreo, se realizan de manera mensual mediciones de cumplimientos de servicios, se adjuntan planillas de estos controles de los últimos tres (3) meses, y con respecto al estado de la flota, se aclara que la totalidad de la flota activa como las unidades de reserva son 0 km, por tal motivo el estado de la flota es óptimo. Con respecto a la encuesta de satisfacción del usuario se realiza una vez al año, por lo tanto, se llevará a cabo en el transcurso del corriente año.

Cabe destacar que 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”.

En relación a la encuesta de satisfacción del usuario, la Autoridad de Aplicación informa el 9 de febrero del 2024 a través de la Nota S/N lo siguiente: *“La medición de calidad y control de Gestión efectuada al servicio de Transporte, se vio retrasada, teniendo en cuenta los ajustes que toda implementación de un sistema de transporte demanda, 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. Para el año 2024, se está trabajando en el desarrollo de una encuesta con mayor llegada al usuario de transporte, considerando la gran cantidad de descargas que se realizaron en la App “COLE”, sistema de información y predicción de arribos de las unidades a una parada determinada, la cual cuenta con la posibilidad de poder realizar la encuesta por medio de esta aplicación.*

El responsable de la medición y seguimiento de los indicadores de calidad y gestión es la Dirección General de Operativa y Control del Sistema Básico, dependiente de la Subsecretaría de Transporte”.

De acuerdo a lo expuesto, podemos afirmar que **no se da cumplimiento a la normativa vigente respecto a la evaluación de satisfacción al usuario.**





➤ **Garantía del Cumplimiento del Contrato**

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 cumplimiento del Contrato.

Dicha garantía se constituirá por cualquiera de las formas previstas en el Artículo 24° del presente Pliego de Bases y Condiciones y será de un monto equivalente a DOS MILLONES (2.000.000) veces el precio final de la tarifa básica al valor vigente en el momento de su constitución, por cada grupo de líneas adjudicado.

La garantía será afectada a cubrir responsabilidades por el incumplimiento del contrato de concesión.

El monto de la garantía se ajustará automáticamente por la variación del Valor de la Tarifa Básica (VTB), debiendo la empresa concesionaria actualizarla dentro de los treinta días de producida la variación.

La Garantía será restituida al término de la concesión. En el caso de rescisión del contrato de concesión por culpa del Concesionario, la garantía quedará íntegramente a favor de la Municipalidad”.

El seguro de Caución 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.

Desde el inicio de la prestación del servicio, el valor de la Tarifa Básica (VTB) sufrió 4 modificaciones durante el periodo bajo análisis, lo que llevó a las consecuentes actualizaciones del monto de la Garantía que a continuación se detallan:

Mes modificación	VTB \$	Decreto	Actualización Seguro Caución			Vigencia desde
			Suplemento N°	Fecha	Monto total	
Inicial	81,70	638/22	-	04/01/2023	326.800.000	04/01/2023
feb-23	130,00	140/23	1	07/03/2023	520.000.000	01/02/2023
ago-23	174,00	699/23	1	17/08/2023	696.000.000	01/08/2023
oct-23	195,00	928/23	3	20/10/2023	780.000.000	29/09/2023
dic-23	280,00	1141/23	4	29/11/2023	1.120.000.000	27/12/2023



Esta Auditoría solicitó mediante Nota INS. N° 8/24 del 22 de enero de 2024 copia de las Ordenes de Servicio y Notas de Pedidos emitidas hasta la fecha. La Autoridad de Aplicación entrega el 6 de febrero las copias solicitadas que fueron emitidas hasta el 7 de diciembre de 2023. Del análisis de la información solicitada, se verifica la Orden de Servicio N° 121 del 1° de diciembre de 2023 donde se solicita la actualización de la póliza de seguro de Caución vigente a la fecha, en virtud de los cambios en las tarifas vigentes aprobados por el Decreto N° 1141/23 por \$ 280 (VTB). El 5 de diciembre de 2023 la Empresa emitió la Nota de Pedido N° 79 adjuntando copia del suplemento N° 4 de la póliza N° 50.590 de la empresa Pacifico Compañía de Seguros SA.

La adecuación de la suma asegurada se realizó por un importe de \$ 340.000.000,00 por lo que la nueva suma asegurada total es de \$ 1.120.000.000,00.

- o La vigencia de la misma se establece desde el 27 de diciembre de 2023.
- o Acompañan a la Póliza, el Acta de certificación de firmas extendida por Escribano Titular del Registro Notarial N° 533 de la Ciudad de Buenos Aires y la Legalización de la firma del Escribano emitida por el Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires.

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 (2.000.000) veces el precio final del boleto (Tarifa Básica) al valor vigente al momento de su constitución, por cada grupo de línea está auditoría determinó un valor de \$ 1.120.000.000,00, no observándose ninguna diferencia y cumpliendo con la normativa.

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 de Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros/as brindado mediante unidades vehiculares tipo ómnibus y otras unidades de traslado en el caso de movilidad reducida, se determinó que:



- Hay unidades que fueron habilitadas con posterioridad al inicio del servicio.
- La flota cumple con la antigüedad, propiedad y radicación requerida.
- El contrato de Comodato de las unidades afectadas al Servicio Complementario se celebró en diciembre de 2023 y su habilitación se realizó en enero de 2024.
- El plazo de prórroga para la instalación de la base logística está vigente.
- No hay información vinculada a los convenios celebrados con terceros en relación a las instalaciones sanitarias en las puntas de líneas.
- 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.
- De la muestra de unidades relevadas por esta Auditoría, se verifico que:
 - A todas las unidades les falta las impresiones laterales del número telefónico 4491200 interno 4454.
 - A todas las unidades les falta las impresiones laterales del número 147 o de la línea gratuita 0800.
 - A todas las unidades les falta la impresión informando a que Empresa pertenecen.
 - Hay unidades que no tienen su número de interno en todos sus laterales.
 - Hay unidades que no informan el número de línea en su parte trasera.
- Las encuestas para obtener los indicadores de calidad y gestión relacionadas a la satisfacción del usuario, no fueron realizadas.

Cuadros y Anexos que se Adjuntan:

Cuadro I: *Listado de unidades.*



Anexo I: *Imágenes correspondientes a inspecciones oculares.*

Imagen I: *Unidades que no informan número de contacto y/o reclamos en su lateral derecho.*

Imagen II: *Unidades que no informan número de interno y tampoco de contacto y/o reclamos en su lateral izquierdo.*

Imagen III: *Unidades que no informan número de línea en su parte trasera.*





Cuadro I (1 de 3)

LISTADO DE UNIDADES							
INTERNO	DOMINIO	AÑO-Modelo	PROPIEDAD	RADICACIÓN	SEGURO DEL AUTOMOTOR		
					ASEG.	POLIZA	VTO
0001	AF226RU	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0002	AF226RV	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0003	AF226RW	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0004	AF226RX	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0005	AF226RY	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0006	AF226RZ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0007	AF259LA	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0008	AF259LB	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0009	AF259LC	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0010	AF259LD	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0011	AF259LE	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0012	AF259LF	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0013	AF259LG	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0014	AF259LH	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0015	AF259LI	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0016	AF259LJ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0017	AF259LK	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0018	AF259LL	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0019	AF259LM	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0020	AF259LN	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0021	AF360VZ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0022	AF365IA	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0023	AF365IC	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0024	AF365ID	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0025	AF365IG	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0026	AF365IH	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0027	AF365II	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0028	AF365IK	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0029	AF365IO	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0030	AF365IR	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0031	AF365IT	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0032	AF365IV	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0033	AF365IX	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0034	AF365IY	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0035	AF365IZ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0036	AF096HQ	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0037	AF088WR	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0038	AF088WT	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0039	AF684BN	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0040	AF691WL	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0041	AF691WS	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0042	AF691WU	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0043	AF691WX	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0044	AF691WW	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0045	AF691WT	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0046	AF684BS	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0047	AF684BT	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0048	AF684BL	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0049	AF684BO	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0050	AF684BX	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0051	AF691WK	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0052	AF684BD	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0053	AF684BB	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0054	AF691WP	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0055	AF684BR	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0056	AF691WO	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0057	AF684BU	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0058	AF088WO	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0059	AF088WQ	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024

Fuente: Autoridad de Aplicación



Cuadro I (cont. 2 de 3)

LISTADO DE UNIDADES							
INTERNO	DOMINIO	AÑO-Modelo	PROPIEDAD	RADICACIÓN	SEGURO DEL AUTOMOTOR		
					ASEG.	POLIZA	VTO
0060	AF088WS	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0061	AF088WU	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0062	AF088WV	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0063	AF088WW	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0064	AF088WX	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0065	AF088WZ	2021	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0066	AF642TE	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0067	AF642TG	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0068	AF642TH	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0069	AF642TI	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0070	AF642TJ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0071	AF642TK	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0072	AF642TL	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0073	AF642TM	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0074	AF642TO	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0075	AF642TP	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0076	AF642TQ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0077	AF642TR	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0078	AF642TT	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0079	AF642TU	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0080	AF642TV	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0081	AF642TW	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0082	AF642TY	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0083	AF642TZ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0084	AF662FA	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0085	AF662FB	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0086	AF662FC	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0087	AF662FD	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0088	AF662FI	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0089	AF662FJ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0090	AF662FK	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0091	AF662FM	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0092	AF662FN	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0093	AF662FO	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0094	AF662FP	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0095	AF662FQ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0096	AF662FR	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0097	AF662FS	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0098	AF662FT	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0099	AF662FU	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0100	AF662FV	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0101	AF662FW	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0102	AF662FY	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0103	AF684BA	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0104	AF684BC	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0105	AF684BE	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0106	AF684BH	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0107	AF684BM	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0108	AF684BP	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0109	AF684BQ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024

Fuente: Autoridad de Aplicación



Cuadro I (cont. 3 de 3)

LISTADO DE UNIDADES							
INTERNO	DOMINIO	AÑO-Modelo	PROPIEDAD	RADICACIÓN	SEGURO DEL AUTOMOTOR		
					ASEG.	POLIZA	VTO
0110	AF684BV	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0111	AF684BW	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0112	AF691WE	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0113	AF691WF	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0114	AF691WG	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0115	AF691WH	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0116	AF691WI	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0117	AF691WJ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0118	AF691WM	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0119	AF691WN	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0120	AF691WQ	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0121	AF691WR	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0122	AF691WV	2022	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0140	AG037TZ	2023	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0141	AG080BM	2023	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0142	AG080BA	2023	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0143	AG037TQ	2023	KOKO SA	Neuquén	PROTECCIÓN	167915	26/1/2024
0144	AF418UA	2022	LW LOGISTICA Y CARGAS SA	Centenario	MERCANTIL ANDINA	14653613	22/5/2024
0145	AG096IH	2023	LW LOGISTICA Y CARGAS SA	Centenario	MERCANTIL ANDINA	14653613	22/5/2024

Fuente: Autoridad de Aplicación





Anexo I: Imágenes correspondientes a inspecciones oculares



Imagen I



Imagen II





Imagen III

