

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

ORDENANZA N° 14420.-

VISTO:

El Expediente N° OE-5192-M-2022; y

CONSIDERANDO:

Que con fecha 26 de noviembre del año 2009 se sancionó la Ordenanza N° 11641, que aprueba el Marco Regulatorio del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros para la Ciudad de Neuquén.

Que la Ordenanza N° 11641 fue promulgada por el Decreto N° 1665/09 durante su vigencia contó con diferentes modificaciones, conforme surgen de las Ordenanzas N° 12438, 13671, 13696 y 14028.

Que por la puesta en vigencia del actual Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros fue necesario la opinión e interpretación del Tribunal Superior de Justicia de la Provincia del Neuquén mediante expediente N° 3483/2011, Acuerdo N° 118 en busca de un eficiente servicio, hasta un nuevo llamado a licitación.

Que el Órgano Ejecutivo Municipal de la Ciudad de Neuquén convoca por Decreto N° 0084 a Audiencia Pública conforme lo establece la Carta Orgánica Municipal en sus Artículos N° 157) y 158) respectivamente para el tratamiento del Servicio Público Masivo de Transporte Urbano de Pasajeros cuya primera instancia se llevó a cabo el 05 de marzo del año 2020.

Que la segunda instancia de la mencionada Audiencia Pública se desarrolló el jueves 1° de septiembre del corriente año en las instalaciones del Salón de Usos Múltiples de este Concejo Deliberante.

Que resulta oportuno dotar a la ciudad de un marco regulatorio actualizado que asegure la prestación de un servicio de transporte público de colectivos de calidad y accesible para todos los vecinos y vecinas de la Ciudad.

Que en este sentido se debe garantizar la cobertura de las necesidades específicas de personas con discapacidad y movilidad reducida;

Que, asimismo, es ocasión para incorporar aspectos vinculados a uno de los principales retos que tiene el transporte urbano en la actualidad: la inclusión de la perspectiva de género y diversidad en la planificación, diseño e implementación de la movilidad urbana.

Que en este sentido, el transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros es uno de los servicios más utilizados por las mujeres, cobrando este uso características específicas que deben ser contempladas en los aspectos de funcionamiento del sistema como en la infraestructura.

Que los estudios realizados por la Universidad Nacional del Comahue (UNComa), Universidad de la Plata y personal técnico de este municipio consideran la perspectiva de género en el marco establecido por la Ley Nacional N° 27.499, conocida como Ley Micaela.

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

Que son fundamentales entonces las capacitaciones permanentes en perspectiva de género, para todas las personas involucradas en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación del Sistema del Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad.

Que es objetivo de la presente promover la igualdad de género y la igualdad real de oportunidades y de trato en el acceso a los puestos de trabajo y al sostenimiento del empleo en la actividad del transporte automotor, estableciendo como objetivo a mediano plazo la paridad de género en el sector.

Que resulta necesario reforzar las acciones y políticas públicas para combatir la discriminación por razones de género y promover la inclusión en igualdad de oportunidades y de trato a todas las personas que aspiren a un empleo en la actividad del transporte automotor.

Que en este sentido, resulta necesario asegurar la inclusión laboral de personas con discapacidad y del colectivo travesti/trans en el sistema de transporte público de pasajeros de la ciudad, dando cumplimiento a los porcentajes mínimos exigidos por las Ordenanzas N° 10598 y 14084.

Que conforme se establece en la Ordenanza N° 8792 el plantel de trabajadores de la empresa prestataria del servicio será absorbida por las nuevas adjudicatarias, asegurando la continuidad laboral.

Que debe tenerse especial consideración a la inseguridad, asociada a todas las formas de violencia de género. El uso de ciudades por parte de las mujeres y las disidencias se encuentra en muchas ocasiones condicionado por la inseguridad. Las mujeres y disidencias recortan el uso de los espacios públicos como estrategia privada para evitar vivir hechos violentos. Esta situación no sólo debe ser identificada y comprendida tanto para los viajes, recorridos y paradas, sino también en la infraestructura, con la implementación de paradas seguras, iluminadas, señalizadas y con información útil.

Que, asimismo y a efectos de complementar las medidas de seguridad de los usuarios y usuarias del servicio se considera importante incluir la libre parada en los casos que establece la Ley Nacional N° 24.449, Artículo 54), Inciso c), que dice: "Entre las 22 y 6 horas del día siguiente y durante tormenta o lluvia, el ascenso y descenso debe hacerse antes de la encrucijada que el pasajero requiera, aunque no coincida con parada establecida. De igual beneficio gozarán permanentemente las personas con movilidad reducida (embarazadas, discapacitadas, entre otras), que además tendrán preferencia para el uso de asientos".

Que es imprescindible dotar a dicho servicio de un marco jurídico acorde con la importancia que reviste el mismo para el conjunto de la sociedad neuquina, propiciando el éxito del funcionamiento del nuevo Sistema de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros a implementarse en la ciudad.

Que, asimismo, resultan oportunas las modificaciones que se proponen de manera previa al llamado a Licitación Pública para la concesión del mencionado servicio, a fin de dotar de transparencia al respectivo proceso licitatorio

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

Que la Comisión Interna de Servicios Públicos emitió su Despacho N° 11/2022, dictaminando aprobar el proyecto de Ordenanza que se adjunta, el cual fue tratado y aprobado por mayoría en la Sesión Especial N° 03 del día 14 de septiembre del corriente año.

Por ello y en virtud a lo establecido por el Artículo 67º, Inciso 1), de la Carta Orgánica Municipal,

**EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN
SANCIONA LA SIGUIENTE
ORDENANZA**

ARTÍCULO 1º): MODIFÍCASE el Artículo 2º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 2º): La prestación del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros será realizada por la Municipalidad en forma directa o a través de concesiones o permisos. Las concesiones o permisos deberán ajustarse a los principios establecidos en el Artículo 141) de la Carta Orgánica Municipal y a lo normado en la presente Ordenanza.-".-

ARTÍCULO 2º): MODIFÍCASE el Artículo 3º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 3º): El Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros se compone de los siguientes servicios:

- 1) Básicos: responden a un diseño integral, basado en información recabada de modo sistemático y científico como encuestas de origen y destino y estadísticas del sistema y procura dar una solución a las necesidades de movilidad del conjunto de la población de la ciudad. El diseño deberá ser tal que asegure, mediante sucesivos transbordos de unidades, vincular razonablemente cualquier par de puntos urbanos dentro de la zona servida. La prestación de servicios básicos se adjudicará a través de procesos de concesiones de servicio público, de acuerdo a lo estipulado en la presente.
- 2) Alternativos: completan y mejoran los servicios básicos, buscando una mayor calidad del transporte masivo. Se otorgan a través de permisos, de acuerdo a lo estipulado en la presente ordenanza.-
- 3) Complementarios: servicios destinados a cubrir necesidades particulares de personas con discapacidad o personas con movilidad reducida, el mismo será gratuito y podrá ser brindado por la Municipalidad o por terceros. A través de una ordenanza específica deberán fijarse los lineamientos y criterios del mencionado servicio, que formará parte del presente marco regulatorio.-".-

ARTÍCULO 3º): MODIFÍCASE el Artículo 6º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 6º): La Municipalidad de Neuquén, a través de sus organismos específicos, tendrá a su cargo la planificación y control de los servicios de transporte propendiendo a:

- 1) Evitar las concesiones en condiciones de exclusividad o monopólicas, promoviendo la competencia leal entre los transportistas en beneficio de las y los usuarios.
- 2) Asegurar la prestación de servicios permanentes, eficientes y económicos.
- 3) Desarrollar y coordinar los servicios en concordancia con la evolución social, económica, turística y la planificación urbana de la ciudad.

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

- 4) Lograr una efectiva coordinación de los servicios de transporte municipales con los nacionales y provinciales.
- 5) Promover políticas de ordenamiento del tránsito en la ciudad que favorezcan la circulación del Transporte Masivo Urbano de Pasajeros.
- 6) Asegurar que en la prestación del servicio se resguarde la higiene, la salubridad y la seguridad pública.
- 7) Propender a la participación de las y los usuarios, a través de los mecanismos de participación previstos en el ordenamiento legal vigente, para el mejoramiento de la calidad y alcance de los servicios.
- 8) Articular los mecanismos necesarios para crear un sistema de acceso a la información pública y estadística o datos generales del sistema de transporte público de pasajeros, de fácil acceso a autoridades, usuarios y público en general.-".-

ARTÍCULO 4º): MODIFÍCASE el Artículo 7º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 7º): Será Autoridad de Aplicación de la presente Ordenanza la Subsecretaría de Transporte de la Municipalidad de Neuquén o el organismo o el ente que lo reemplace en el futuro. La Autoridad de Aplicación ejercerá el control y ejecución del cumplimiento de esta Ordenanza y de las reglamentaciones que se dicten en consecuencia, para cuya finalidad deberá emitir todos los actos generales y particulares que resulten pertinentes, debiendo el Órgano Ejecutivo Municipal asegurar los recursos humanos y tecnológicos necesarios para llevarlos adelante de manera eficiente.-".-

ARTÍCULO 5º): MODIFÍCASE el Artículo 8º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 8º): La prestación del Servicio Público Masivo de Transporte Urbano de Pasajeros bajo la forma de concesiones se otorgará a través de Licitaciones Públicas Nacionales. En el supuesto que resulte oportuno, conveniente y necesario, de acuerdo al contexto y exigencias del servicio a licitar, se podrá ampliar la convocatoria mediante llamado a Licitación Pública Internacional. En ambos casos, se deberá asegurar en el o los procesos licitatorios los principios de igualdad, publicidad y concurrencia. El llamado a Licitaciones Públicas para el otorgamiento de las concesiones podrá ser parcial o simultáneo para la totalidad del servicio básico, según se hubieren producido los vencimientos de las concesiones vigentes, sus prórrogas o para llenar las vacantes producidas como resultado de caducidades o incrementar los servicios disponibles. Se deberá convocar a audiencia pública a los 360 (trescientos sesenta) días hábiles antes del vencimiento de la concesión.-".-

ARTÍCULO 6º): MODIFÍCASE el Artículo 11º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 11º): El Órgano Ejecutivo Municipal, una vez analizadas las ofertas y luego de haberse expedido la Comisión de Preadjudicación, adjudicará, mediante el acto administrativo pertinente la concesión del servicio, de conformidad con lo establecido en el Artículo 85), Inciso 15), de la Carta Orgánica Municipal.-".-

ARTÍCULO 7º): MODIFÍCASE el Artículo 14º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 14º): Los Concesionarios de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén, en caso de ser requerido por el Órgano Ejecutivo Municipal, deberán abonar a la Municipalidad un canon mensual dentro de los

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

primeros 10 (diez) días de cada mes vencido, conforme lo establezca el Pliego respectivo, la metodología de fijación de costos vigente, los actos administrativos pertinentes y demás documentación vinculada a la concesión.-".-

ARTÍCULO 8º): MODIFÍCASE el Artículo 20º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 20º): La Municipalidad de Neuquén podrá otorgar permisos para prestar los Servicios de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros. Los prestadores bajo esta modalidad se denominan permisionarios. Podrán ser permisionarios: las sociedades regulares, las cooperativas o los consorcios de empresas legalmente constituidos. Las personas físicas sólo podrán ser permisionarias de servicios alternativos o complementarios.

Se podrán otorgar Permisos:

1) Para la prestación de los servicios básicos, excepcionalmente, en los siguientes casos:

1.1- Con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios.

1.2- Para atender modificaciones urgentes e impostergables de los servicios.

1.3- Para complementar dichos servicios cuando existan indicadores fehacientes del deterioro de la calidad de los mismos o demanda insatisfecha.

2) Para la prestación de servicios alternativos y complementarios. Estos se componen de servicios diferenciales, experimentales, estacionales, expresos. Los servicios alternativos y complementarios podrán ser propuestos por la Autoridad de Aplicación o por los concesionarios y permisionarios contratados. También podrán surgir de propuestas realizadas por sociedades vecinales, organizaciones de la sociedad civil y grupos de vecinos y vecinas según el procedimiento que se dicte al efecto.-".-

ARTÍCULO 9º): MODIFÍCASE el Artículo 21º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 21º): Los permisos serán otorgados por el Órgano Ejecutivo Municipal previo informe de la Autoridad de Aplicación fundando las necesidades del sistema de Transporte y velando por la sustentabilidad económica del mismo.

1) Los permisos para la prestación de servicios básicos podrán ser otorgados por un plazo máximo de un (1) año. A los efectos de su continuidad, los mismos podrán ser prorrogados o licitados por el Órgano Ejecutivo Municipal con autorización legislativa, no pudiendo el nuevo plazo, en ningún caso, exceder la fecha de culminación de la concesión vigente.

2) Los permisos para la prestación de los servicios alternativos serán otorgados por el plazo necesario para cubrir la demanda, no pudiendo superar el plazo de un (1) año. En estos casos, la Autoridad de Aplicación deberá cursar notificación fehaciente a él o los concesionarios del servicio Básico del Sistema de Transporte Público Masivo de Pasajeros que por razones fundadas, mejor se adapten a la demanda, considerando para ello las características operativas del servicio a brindar. Ante el silencio, negativa o pretensión económica excesiva, se procederá a invitar a las demás concesionarias si las hubiere, caso contrario, se procederá a contratar el servicio alternativo, bajo la modalidad correspondiente.-".-

ARTÍCULO 10º): MODIFÍCASE el Artículo 23º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 23º): En ningún caso podrán estar en circulación, afectadas al servicio, unidades con una antigüedad mayor de 10 (diez) 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 1º de

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

noviembre y puestos en servicio después del 1º de enero que se considerarán como modelo del año siguiente. Toda unidad al cumplir los 10 (diez) años de antigüedad será dada de baja y retirada del servicio, debiendo ser reemplazada de inmediato. Cuando una empresa quiera dar de baja por cualquier causa un vehículo afectado al servicio deberá cursar comunicación previa a la Autoridad de Aplicación, la que determinará si es necesario su reemplazo para continuar con una eficiente prestación del servicio.

El Municipio fomentará, mediante la promoción de políticas y esquemas de incentivos la transición energética del parque automotor, propendiendo a la reducción de la preponderancia de vehículos con motores a combustión interna y la migración hacia una movilidad más sostenible.".-

ARTÍCULO 11º): MODIFÍCASE el Artículo 24º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 24º): La antigüedad promedio de la totalidad del parque automotor no podrá exceder los 5 (cinco) años, considerada al 31 de diciembre de cada año vencido.".-

ARTÍCULO 12º): MODIFÍCASE el Artículo 27º) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 27º): Cada unidad afectada al Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros, incluidos los vehículos de reserva, deberán poseer desde el inicio de la prestación de los servicios el equipamiento necesario para operar un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) de la tecnología más adecuada y según especificaciones emitidas por la Autoridad de Aplicación. Este sistema deberá permitir a la Autoridad de Aplicación la recolección en tiempo real o fracción que no supere los 60 (sesenta) segundos, durante las 24 horas, de los siguientes datos:

- 1) Posicionamiento global.
- 2) Registro de ubicación cronológica de la unidad sobre el mapa urbano.
- 3) Velocidad y distancia recorrida entre puntos.
- 4) Posibilidad de conocimiento del usuario del tiempo de espera en una parada.
- 5) Sistema de alarmas, reporte de eventos externos generados desde las unidades, y toda otra novedad que aporte al control del sistema y optimización del tráfico diario.
- 6) Sistema de botón de pánico y cámaras, de conformidad a la reglamentación vigente.

La Autoridad de Aplicación reglamentará las condiciones mínimas necesarias para el Sistema de Posicionamiento Global, el cual constituirá una herramienta de prevención y control de los servicios.

No obstante ello, todas las unidades afectadas a la prestación del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros, deberán además contar de manera obligatoria, con un sistema de cámaras incorporado, las cuales deberán cubrir en su totalidad cada unidad, siendo necesario para ello que cada unidad cuente con 2 (dos) cámaras como mínimo. Cada empresa será responsable de la instalación de las cámaras, como así también de su mantenimiento, debiendo garantizar su operatividad de manera constante.

El sistema operativo de las cámaras será instalado, solventado, operado y supervisado por el Órgano Ejecutivo Municipal a través de la Autoridad de Aplicación, pudiendo la o las concesionarias o permisionarias, solicitar de manera fundada a esta última, la información emanada de las mismas. Todas las imágenes por las cámaras captadas, serán de propiedad exclusiva del Órgano Ejecutivo Municipal.".-

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

ARTÍCULO 13°): MODIFÍCASE el Artículo 32°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 32°): Será obligatoria para la prestación del servicio básico, la existencia de un parque móvil de reserva para garantizar la eficiencia y continuidad de los servicios.

El parque móvil de reserva, deberá representar:

a) Un 5% (cinco por ciento) del total del parque operativo mientras éste se mantenga compuesto de un mínimo del 80% con unidades 0km.

b) Un 7,5% (siete coma cinco por ciento) del total del parque operativo mientras éste se mantenga compuesto por menos del 80% (ochenta por ciento) y hasta un 50% con unidades 0km.

c) Un 10% (diez por ciento) del total del parque operativo mientras éste se mantenga compuesto por menos del 50% con unidades 0km.

En caso de que la aplicación del porcentaje arroje un valor que resulte un número no entero se considerará el entero menor cuando la fracción sea menor a 0,50 y el entero mayor cuando esta fracción sea igual o supere el 0,50.-

Los vehículos que integren el parque móvil de reserva, serán utilizados para cubrir la falta de alguna unidad que deba retirarse del servicio básico por cualquier motivo. La utilización de los mismos no podrá extenderse por más de 45 (cuarenta y cinco) días corridos. Los concesionarios deberán mantener en reserva con disponibilidad inmediata la totalidad de las unidades del parque móvil de reserva. Los vehículos de reserva deberán satisfacer todas las condiciones exigidas por la presente Ordenanza y las establecidas en el pliego de bases y condiciones correspondiente.-".-

ARTÍCULO 14°): MODIFÍCASE el Artículo 39°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 39°): Las y los conductores deberán poseer licencia nacional de conducir categoría D3 o la que corresponda, y no encontrarse incluidos en el Registro Provincial de Deudores Alimentarios Morosos previsto en la Ley Provincial N° 2333, como así tampoco inscriptos en el Registro Provincial de Violencia Familiar y de Género previsto en la Ley Provincial N° 3233.-".-

ARTÍCULO 15°): MODIFÍCASE el Artículo 40°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 40°): Son obligaciones de los y las conductoras:

- 1) Conducir correctamente los vehículos en atención a la seguridad y comodidad de los pasajeros.
- 2) Usar la vestimenta que se disponga en perfectas condiciones de higiene.
- 3) Atender en forma respetuosa y solícita a los pasajeros brindando la información que se les requiera sobre la prestación y utilización del servicio de transporte público.
- 4) Aplicar el sistema que corresponda de cobro o cancelación del pasaje de acuerdo al cuadro tarifario vigente.
- 5) Llevar consigo la licencia de conductor, como así también toda la información relativa a la unidad que conduce, conforme a las exigencias de la Ley.
- 6) Respetar las disposiciones de tránsito vigentes.
- 7) Facilitar la labor de los inspectores municipales brindando la mayor colaboración para la realización de los controles que estos efectúen, acatando las indicaciones y medidas que los mismos dispongan en uso de sus facultades.
- 8) Detener los vehículos junto a la acera para el ascenso y descenso de las personas en las paradas establecidas, y en cualquier lugar del recorrido para las personas con movilidad reducida, embarazada o adulta mayor, así como también

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

para todas las personas en horario nocturno o en ocasión de inclemencias climáticas, de acuerdo a la reglamentación vigente.

9) Transportar la cantidad de personas autorizada para cada vehículo de acuerdo a la reglamentación vigente, priorizando el ascenso de aquellas personas que por causa justificada deban utilizar el servicio sin mayor espera.

10) Mantener las puertas del vehículo cerradas mientras se encuentre circulando, cuidando de abrirlas recién después de detenerse y cerrarlas antes de continuar la marcha.

11) Contar con la acreditación del "Curso de Conducción Defensiva y Técnicas de Manejo" cuya duración no deberá ser menor a 8 (ocho) horas; debiendo renovarse cada 2 (dos) años.

12) Acreditar la realización del curso de capacitación en Igualdad de Género establecido por la Ley Micaela (Ley Nacional N° 27.499). Asimismo, deberán realizar en forma obligatoria, continua y permanente capacitaciones en temáticas de discapacidad, calidad en la prestación del servicio y en la atención a las personas usuarias. Las capacitaciones deberán contemplar un mínimo de horas anuales por cada conductora o conductor durante el tiempo de la concesión, las cuales serán determinadas por las áreas de competencia municipal. Todo el personal de conducción que preste servicio deberá aprobar los cursos de capacitación en los términos que fije cada pliego licitatorio.

13) Brindar un trato adecuado a personas con discapacidad y en el uso de las unidades adaptadas.

14) Cumplimentar toda otra disposición complementaria vigente que se dicte para la prestación de este servicio público.

En caso de incumplimiento de alguna de las presentes obligaciones, los y las conductoras serán pasibles de las sanciones pertinentes en forma directa, siendo las concesionarias y permisionarias responsables solidarias de los hechos que se verifiquen.-.-

ARTÍCULO 16°): INCORPÓRASE el Artículo 40° BIS) a la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 40° BIS): El municipio deberá crear un "Registro de Aspirantes a Conductoras de Colectivo", el cual tendrá como objeto promocionar el acceso al empleo a las mujeres que reúnan los requisitos formales para aspirar a desempeñarse como conductoras de transporte masivo urbano de pasajeros.

A través del registro, el Municipio facilitará a las aspirantes la formación y capacitación profesional para desempeñarse como conductoras de transporte público de pasajeros y brindará el acompañamiento necesario para el acceso a las licencias y certificaciones exigidas por la normativa vigente.

El Municipio deberá promover la contratación de las mujeres inscriptas en el Registro, debiendo los concesionarios o permisionarios incorporar paulatina y gradualmente a las aspirantes que reúnan las condiciones y requisitos formales dentro de su nómina de personal.

A través de una ordenanza específica deberán fijarse los lineamientos y criterios para la puesta en marcha del mencionado registro.-.-

ARTÍCULO 17°): INCORPÓRASE el Artículo 40° TER) a la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTICULO 40° TER): El Municipio deberá asegurar la inclusión laboral de personas con discapacidad y del colectivo travesti/trans en el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad, dando cumplimiento a los porcentajes mínimos exigidos por las Ordenanzas N° 10598 y 14084.-.-

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

ARTÍCULO 18°): MODIFÍCASE el Artículo 41°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 41°): Los Concesionarios del Servicio Básico y los Permisarios -si así lo determinare la normativa de otorgamiento del permiso- deberán poseer una base operativa para el uso del servicio público de transporte adjudicado, debiendo la misma estar ubicada en alguno de los municipios que conforman la Región Metropolitana Confluencia, como así también deberán cumplir 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 aquellos casos en los cuales la o las empresas posean su base operativa en alguno de los municipios que conforman la Región Metropolitana Confluencia y fuera del ejido municipal de la ciudad de Neuquén, deberán establecer una base logística en la ciudad de Neuquén, la cual deberá contar con una oficina para la atención de personas usuarias y con una playa de estacionamiento para la guarda de la totalidad de las unidades afectadas al Sistema de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros, que garantice la prestación del 100% de los servicios diarios, de conformidad con el contrato suscripto y demás normativa vigente relativa a la concesión o permiso.-".-

ARTÍCULO 19°): MODIFÍCASE el Artículo 42°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 42°): Los concesionarios del servicio deberán garantizar la equidad de género en las condiciones e instalaciones laborales a todo el personal. Las instalaciones mínimas exigidas deben cumplir los siguientes aspectos:

- 1) Oficina administrativa de una capacidad suficiente para que en ella pueda funcionar la administración de la empresa y donde se constituirá su domicilio legal.
- 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. La playa de estacionamiento deberá contar con dos árboles por unidad en servicio.
- 3) Taller equipado para mantenimiento y reparaciones menores.
- 4) Infraestructura que sea adecuada para el descanso e higiene del personal de conducción, disponiendo además de instalaciones sanitarias adecuadas, en las cabeceras de los recorridos. Esta infraestructura podrá ser provista por un tercero con un fin ajeno a la explotación de la concesión. En este último caso se deberá presentar un convenio debidamente formalizado.-".-

ARTÍCULO 20°): MODIFÍCASE el Artículo 46°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 46°): La Autoridad de Aplicación establecerá los horarios de prestación y frecuencias de los servicios, que deberán responder a las necesidades de los diferentes sectores, adecuándose a las distintas actividades que se realizan en la ciudad durante las 24 horas del día.

Asimismo, la Autoridad de Aplicación deberá realizar en forma periódica un relevamiento de las actividades a ser consideradas para la prestación del servicio.-".-

ARTÍCULO 21°): MODIFÍCASE el Artículo 51°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 51°): Para que una prestadora del servicio básico perciba efectivamente un incremento tarifario como resultado del proceso periódico de revisión, deberá contar con el Certificado de Cumplimiento Fiscal Municipal y obtener como mínimo 65 (sesenta y cinco) puntos de los 75 (setenta y cinco)

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

asignados en los ítems: Estado de la Flota y Cumplimiento del Servicio, según lo especificado en el Capítulo II del Título VI y en el Anexo Único de la presente ordenanza. Caso contrario, la Autoridad de Aplicación dispondrá medidas correctivas y plazos no inferiores a 90 (noventa) días, para alcanzar la calificación necesaria que permita reequilibrar o reordenar la calidad y la gestión del servicio. Durante el período de corrección estipulado y hasta tanto la prestadora alcance el puntaje requerido, la Municipalidad de Neuquén retendrá los importes resultantes de dicho incremento sobre los montos de subsidios a liquidar cualquiera sea su origen, respecto a la empresa que no hubiera logrado el puntaje requerido; tomando como base para ello, la información relativa a las transacciones suministrada por la empresa Nación Servicios S.A., o la que en un futuro la reemplace.

Una vez verificada la normalización del servicio, se procederá a liquidar la totalidad de los subsidios que correspondieren a la prestadora. El lapso que dure el período de corrección de la calidad del servicio no generará derecho alguno respecto a la concesionaria que no alcanzare el puntaje requerido, la que no tendrá derecho a reclamo sobre los importes oportunamente retenidos.

No obstante ello, de los subsidios que el Órgano Ejecutivo Municipal deba liquidar a la prestadora cualquiera sea su origen, se podrán descontar las multas, tasas y servicios que correspondan.-".-

ARTÍCULO 22º): MODIFÍCASE el Artículo 55º) de la Ordenanza Nº 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 55º): Para la utilización del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros será obligatorio el pago del pasaje de acuerdo al valor que fije el cuadro tarifario. Cuando la Municipalidad lo considere necesario, en razón de aspectos económicos, sociales o educativos podrá proponer al Concejo Deliberante la implementación de tarifas especiales.

Estarán exceptuados del pago de pasaje en el servicio básico los siguientes casos:

- 1) Niños menores de 5 (cinco) años, sin derecho a ocupar asiento.
- 2) Agentes de la Policía Provincial, solamente uniformados.
- 3) Poseedores de pases libres expedidos por la Municipalidad.
- 4) Personas con discapacidad que exhiban la acreditación respectiva.-".-

ARTÍCULO 23º): MODIFÍCASE el Artículo 59º) de la Ordenanza Nº 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 59º): 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 06:00 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 funcionará sin restricción horaria para las personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, adultos y adultas mayores, personas con capacidades diferentes. En el caso de que el colectivo no se detenga el pasajero podrá realizar el reclamo correspondiente ante la Autoridad de Aplicación'.
- 6) El Municipio deberá asegurar, por sí o a través de terceros, el servicio de alumbrado público en las paradas.

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

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.-.-

ARTÍCULO 24°): MODIFÍCASE el Artículo 73°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 73°): El procedimiento para aplicar las penalidades por incumplimientos en la prestación del servicio en que incurran los concesionarios o permisionarios o sus dependientes, será el siguiente:

1) Constatado incumplimiento se labrará el acta correspondiente. La Autoridad de Aplicación determinará la sanción a aplicar y dará traslado al concesionario o permisionario. Dentro de los 3 (tres) días de notificado, el concesionario o permisionario, podrá efectuar el descargo y ofrecer la prueba que haga a su derecho ante la Autoridad de Aplicación, la cual resolverá dentro de los cinco (5) días de presentado el descargo, mediante disposición fundada. Si la Autoridad de Aplicación hace lugar al descargo, se archivarán las actuaciones, caso contrario notificará a la concesionaria o permisionaria a fin de proceder al pago de la sanción aplicada. Contra la Disposición de la Autoridad de Aplicación, procederá un recurso ante el Intendente Municipal. Dicho recurso deberá ser interpuesto en el término de tres (3) días, acompañando comprobante de pago de la sanción impuesta. En ningún caso se resolverá un recurso si no se acompaña con el mismo, el comprobante de pago de la sanción.

2) Para el caso que se haga lugar al recurso presentado por ante el Intendente Municipal, en el plazo de cinco (5) días, la Municipalidad deberá repetir el importe del previo pago abonado por el concesionario o permisionario. En el supuesto que no se haga lugar al recurso, el importe del pago pasará a formar parte de las arcas municipales, sin derecho a reclamo alguno por parte del concesionario o permisionario.

3) Si el concesionario o permisionario no formulara descargo en el plazo establecido en el Inciso 1) del presente artículo, la sanción quedará firme automáticamente y deberá ser satisfecha por el concesionario o permisionario en el término de tres (3) días. En caso de incumplimiento quedará la Municipalidad facultada para exigir judicialmente su pago o descontarlo de la liquidación de subsidios posterior, conforme lo establecido por el Artículo 51°) de la presente Ordenanza, o percibirlo de la garantía de la concesión prevista en el contrato oportunamente suscripto.-.-

ARTÍCULO 25°): MODIFÍCASE el Artículo 75°) de la Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 75°): Serán causales de caducidad de las concesiones las siguientes:

1) Cuando luego de perfeccionado el contrato de concesión no se iniciaren los servicios en el tiempo y forma dispuestos en el mismo.

2) Cuando el Concesionario sea culpable de fraude, negligencia grave o los servicios se realicen en forma deficiente o incompleta de manera reiterada por causas imputables al concesionario, y no se regularicen los mismos después de haber sido intimados formalmente.

3) Se suspendan los servicios sin causa justificada o con causas directamente imputables al concesionario.

4) Se alteren los horarios y recorridos aprobados sin previa autorización de la Autoridad de Aplicación, salvo los casos previstos en el Artículo 44°) de la presente ordenanza.

5) Se aplique un cuadro tarifario distinto al autorizado.

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

- 6) Se expendan pasajes o abonos distintos a los autorizados con fin doloso.
- 7) Cuando se comprobare que el concesionario no es propietario o no cuenta con el contrato de alquiler o de leasing de los vehículos afectados al servicio previamente por él declarados, o desafectare unidades del parque automotor sin previa autorización de la Autoridad de Aplicación.
- 8) Exista declaración judicial de quiebra del concesionario.
- 9) Se realice una cesión del capital social que importe una virtual transferencia de la concesión, o se transfiera, venda, ceda o arriende la concesión, todo ello sin previa autorización del Concejo Deliberante.
- 10) La falta de pago del CANON por dos meses consecutivos o tres alternados.
- 11) Cuando no reintegrare en término al Fondo de Garantía de la concesión, los montos deducidos por sanciones aplicadas.
- 12) Cuando el concesionario no actualice o, en su caso, no integre la garantía de ejecución del contrato, o no constituya o mantenga los seguros exigidos.
- 13) Por falseamiento de informaciones, datos o antecedentes proporcionados a la Autoridad de Aplicación, adulteración de registros y toda otra actitud que tenga por efecto viciar de error una decisión administrativa o contable, o proporcionar al concesionario beneficios económicos indebidos.
- 14) Cuando se comprobare el reiterado incumplimiento de las normas de mantenimiento y profilaxis del material rodante, máquinas, equipos, instrumentos, instalaciones, edificios y cualquier otro elemento afectado a la prestación del servicio.
- 15) Cuando se comprobaren reiteradas transgresiones a lo establecido en el TÍTULO VI, CAPÍTULO I de la presente ordenanza, relativas a la operatoria Administrativa, Contable y Laboral.
- 16) Cuando por causas imputables al concesionario se generaren situaciones que alteren el orden, como disturbios en la vía pública o interrupciones a la circulación del tránsito.
- 17) Cuando el concesionario careciere de apoderado.
- 18) Cuando de acuerdo a la evaluación de calidad y gestión el concesionario no diere cumplimiento a las medidas y correcciones indicadas por la Autoridad de Aplicación en el plazo estipulado.
- 19) Desarrollar actividades ajenas a la concesión, sin previa autorización de la Municipalidad de Neuquén, otorgada por razones de interés público y mejora del servicio urbano.
- 20) Cuando se verifiquen relaciones de dependencia entre las empresas y grupos económicos concesionarios de los diferentes grupos de líneas, previo a su contratación y mientras dure la misma.-”.-

ARTÍCULO 26º): MODIFÍCASE el Artículo 86º) de Ordenanza N° 11641, el que quedará redactado de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 86º): La evaluación continua del desempeño empresarial en la prestación del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros se realizará teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- 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 será realizada de manera trimestral, en tanto que la encuesta de Satisfacción del Usuario se efectuará una vez al año. Todo ello será llevado a cabo sobre la base de indicadores cualitativos y cuantitativos sobre la prestación y calidad del servicio, tal como lo establece el Anexo Único de la presente ordenanza. La Autoridad de Aplicación podrá incorporar o eliminar indicadores de cada uno de los aspectos mencionados, previa autorización del Concejo Deliberante.

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

La Autoridad de Aplicación deberá remitir en forma trimestral al Concejo Deliberante los resultados e informes de los estudios de evaluación de desempeño que se realicen en virtud de lo dispuesto en el presente artículo.

La Municipalidad establecerá, por vía reglamentaria, los mecanismos de control pertinentes a los efectos de 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.-".-

ARTÍCULO 27º): SUSTITÚYESE el Anexo I de la Ordenanza N° 11641 por el ANEXO I que forma parte integrante de la presente ordenanza.-

ARTÍCULO 28º): DERÓGANSE la Ordenanza N° 12438, el Artículo 1º) de la Ordenanza N° 14028 y el Artículo 1º) de la Ordenanza N° 13696.-

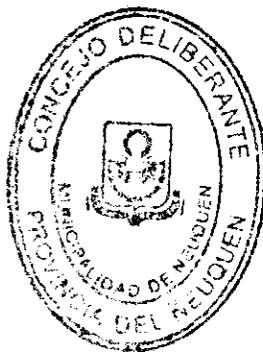
ARTÍCULO 29º): COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL. -

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN; A LOS CATORCE (14) DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS (Expediente N° OE- 5192-M-2022).-

ES COPIA
si

FDO.: ARGUMERO
CLOSS

Dr. Federico Augusto Closs
SECRETARIO LEGISLATIVO
CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUEN



Ordenanza Municipal N°	14420 / 2022
Premulgada por Decreto N°	0906 / 20
Expte. N°	OE - 5192 - M - 2022
Obs.:	

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

ANEXO I

METODOLOGÍA

PARA EL CÁLCULO

DE LOS INDICADORES DE CALIDAD Y GESTIÓN

ARTÍCULO 1º): DESCRIPCIÓN GENERAL

El Sistema de Indicadores de Calidad y Gestión es una herramienta diseñada para evaluar el desempeño de los Prestadores del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén. A través de la medición objetiva de indicadores claves, se obtendrá en términos cuantitativos una evaluación de la prestación del servicio, propiciando de esta manera la mejora continua en el funcionamiento de los servicios.

ARTÍCULO 2º): DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES E INDICADORES

Para el trabajo con el indicador general de calidad y los factores que lo componen se elaborará un cuadro con factores por empresa. A continuación, se describen 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 del usuario	Flota Estado Comodidad con la que viaja Higiene de las unidades	25 puntos
	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 turística de la ciudad	

ARTÍCULO 3º): METODOLOGÍA PARA LA ASIGNACIÓN DE LOS PUNTAJES

El puntaje que corresponda a cada indicador en un período se determinará como un valor obtenido mediante interpolación lineal entre el valor Mínimo y Máximo, es decir, entre CERO (0) puntos y veinticinco (25) puntos.

El período mínimo de evaluación mencionado en el párrafo anterior variará según la evaluación de cada indicador.

a. Estado de la flota

Esta evaluación se realizará trimestralmente y estará a cargo de la autoridad de aplicación.

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

b. Cumplimiento del servicio

Esta evaluación se realizará trimestralmente y estará a cargo de la autoridad de aplicación.

c. Satisfacción del usuario

Esta evaluación la realizará anualmente y estará a cargo de la autoridad de aplicación, mediante el relevamiento de datos satisfacción del usuario a partir de una encuesta que podrá ser digital o de campo.

Sin perjuicio de ello, el sistema de evaluación de calidad y gestión de los factores estado de la flota y Cumplimiento del servicio es permanente, se realizará todo el año. Se calcularán considerando estable el nivel de satisfacción del usuario, para así obtener el puntaje final.

La Autoridad de Aplicación podrá cambiar el calendario en que se realizará la medición de nivel de satisfacción del usuario/a, si lo estima conveniente, con el objetivo de observar si hubiera variaciones estacionales en la calidad del servicio.

ARTÍCULO 4º): MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

a) Descripción de los indicadores

a.1) Estado de la Flota: La evaluación del estado de la flota se realizará mediante verificaciones técnicas a las unidades utilizadas para la explotación del servicio. De estas verificaciones se determinará si cada vehículo es rechazado o aceptado según los parámetros que establezca la Autoridad de Aplicación.

Con los valores obtenidos en un período de evaluación se determinará el resultado del indicador según la siguiente fórmula:

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

a.2) Cumplimiento del servicio: La medición y evaluación de cada uno de los indicadores se efectuará en todo el sistema en forma continua, sistemática y equitativa para cada una de las empresas concesionarias. 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. La metodología de capacitación del dato quedará sujeta a la definición de la Autoridad de Aplicación.

Índice de cumplimiento de horarios de paso: Se verificará el cumplimiento de los horarios, según lo establecido en los cuadros horarios presentados ante la Autoridad de Aplicación. Por cada verificación se establecerá si existe un cumplimiento, y en caso contrario se indicará como infracción. Los valores correspondientes al índice en un período de evaluación se determinarán según la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de cumplimiento de intervalos} = \frac{\text{Cantidad de Verificaciones con cumplimiento de intervalos u horarios de paso}}{\text{Cantidad de Verificaciones Realizadas}}$$

Índice de cumplimiento de recorridos: Se verificará el cumplimiento de los recorridos preestablecidos de las líneas. Por cada verificación se

Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

establecerá si existe un cumplimiento, y en caso contrario se indicará como infracción. Los valores correspondientes al índice en un período de evaluación se determinarán según la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de cumplimiento de Recorridos} = \frac{\text{Cantidad de Verificaciones con cumplimiento del Recorrido establecido}}{\text{Cantidad de Verificaciones Realizadas}}$$

a.3) Satisfacción del usuario: La evaluación de los niveles de satisfacción del usuario se realizará mediante la implementación de un sistema de encuestas en la web (Página Municipal y redes sociales oficiales) o bien en forma presencial, que permitirá observar la evolución y el cambio de tendencias en las opiniones de la población.

Este relevamiento se realizará con base en una muestra del 1% de la población de acuerdo a las proyecciones de poblaciones establecidas por la Autoridad de Aplicación, a través de la Dirección Municipal de Coordinación y Movilidad. Se procurará que la proporción de encuestas respondidas por cada empresa concesionaria sea similar a la proporcionada por la cantidad de líneas por empresas.

El objetivo de este sistema de opinión es indagar el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de transporte público de colectivos.

Si bien la opinión de los usuarios puede abarcar distintos aspectos, para la elaboración del índice de satisfacción al usuario sólo se considerará los ítems relacionados a los vehículos y el personal de conducción evaluando los aspectos que se indican a continuación:

Relacionados con los Vehículos:

- Estado de las unidades
- Comodidad con la que viaja
- Higiene

Relacionados con el Conductor:

- Trato y Atención del conductor
- Conducción del vehículo
- Información referente al Sistema de Transporte e información de interés turístico y cultural

Se considerará la siguiente escala cuantitativa discreta:

- Malo: 1
- Regular: 2
- Bueno: 3
- Muy Bueno 4

En cada uno de los indicadores, estado de las unidades, comodidad, higiene, se efectuará la sumatoria de todas las evaluaciones de quienes respondieron la encuesta, es decir, las categorías malo, bueno, regular o muy bueno en función de la escala y se dividirá en la evaluación máxima de todos los casos de la encuesta.

$$\text{Flota} = \frac{\sum (\text{Estado de las Unidades} + \text{Comodidad con la que Viaja} + \text{Higiene de los Vehículos})}{\text{total de respuestas (estado de las unidades + comodidad en el viaje + higiene vehículos)}}$$

*Concejo Deliberante
de la Ciudad de Neuquén*

$$\text{Conductores} = \frac{\Sigma (\text{Trato y Atención del Conductor} + \text{Conducción vehículos} + \text{Conocimiento de información})}{\Sigma \text{ total de respuestas (Trato del conductor} + \text{conducción vehículos} + \text{conocimiento información})}$$

A partir de los valores obtenidos en las dos fórmulas anteriores podemos calcular el Índice de Satisfacción del Usuario como el promedio simple entre estos dos ítems:

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

Cada uno de los números índices que se obtienen en los cuatro indicadores se ponderarán 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.

ARTÍCULO 5º): OBJETO DE CONTROL DE CALIDAD Y DE GESTIÓN

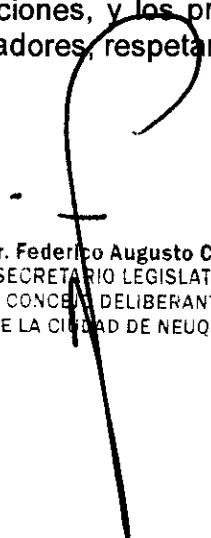
Los tres indicadores de calidad y gestión se considerarán anualmente para generar correcciones en la irregularidad de los servicios, a partir de promediar los diferentes trimestres analizados en el año respecto a los indicadores de flota y de cumplimiento completando así el análisis de indicadores de calidad y gestión con el indicador de satisfacción al usuario que se capta una vez al año.

En caso de verificarse un puntaje menor a 65 (sesenta y cinco) puntos respecto a los 100 puntos, y/o la existencia de un desequilibrio económico financiero significativo y/o incumplimiento de obligaciones fiscales y/o previsionales, irregularidades en el destino de los recursos y las inversiones, la Autoridad de Aplicación dispondrá medidas correctivas y plazos para cumplirlas tendientes a reequilibrar o reordenar la calidad y la gestión y/o la economía de la/as Concesionaria/as afectada/as. En el caso que la empresa Concesionaria no de cumplimiento a las medidas en los plazos establecidos, podrá decretarse la caducidad de la Concesión del Concesionario Incumplidor de acuerdo al inciso 18 del Artículo 75º) de la presente Ordenanza.

De verificarse que la calidad y gestión y/o la situación económica y financiera del Concesionaria revisten gravedad, cuya consecuencia se manifieste en la irregularidad de los servicios, conflictos gremiales o acciones judiciales de acreedores, corresponderá intimar correcciones de urgencia a la concesionaria fijando un plazo acorde a las circunstancias y a la necesidad del mantenimiento del servicio. En el caso que la concesionaria no dé cumplimiento a las correcciones de urgencia en los plazos establecidos por la Autoridad de Aplicación, podrá decretarse la caducidad de la Concesión del Concesionario Incumplidor de acuerdo al inciso 18) del Artículo 75º) de la presente Ordenanza.-

ARTÍCULO 6º): RESPONSABLES DE LA MEDICION Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

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, respetando las condiciones enunciadas en el presente Anexo.


Dr. Federico Augusto Closs
SECRETARIO LEGISLATIVO
CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUEN