



# Roldán Honorable Concejo Municipal

E. López 643 - (2134) Roldán, Santa Fe - Tel. (0341) 4961766 -  
[ccm@roldan.gov.ar](mailto:ccm@roldan.gov.ar)

\*\*\*\*\*

## ORDENANZA N° 818/14

### VISTO:

Los numerosos reclamos de vecinos de nuestra ciudad y de ciudades vecinas sobre el corredor de la Ruta Nacional N° 9.

### Y CONSIDERANDO:

Que a fin de tener una estadística certera y completa sobre los déficits que eventualmente surgieran en la prestación del servicio, es necesario contar con un sistema que permita el atender y registrar con el máximo detalle posible los reclamos que los usuarios hacen sobre el mismo.

Que a fin de colaborar con el Estado Provincial, en particular con la Subsecretaría de Transporte de la Provincia la presente Ordenanza intenta introducir en nuestra Ciudad un Registro Único de Reclamos al Transporte Interurbano de Pasajeros.

Que las autoridades provinciales han planteado la necesidad de corroborar con mayor precisión las denuncias que los vecinos hacen del servicio.

Que de esta forma se podrá facilitar la colaboración entre el Municipio y el Gobierno Provincial, brindándole a éste último información vital para la toma de decisiones.

Que en pos de avanzar en un proceso de innovación de la gestión pública tendiente a optimizarla y a favorecer la evaluación del estado del servicio público de pasajeros, se tomo como ejemplo las soluciones administrativas diseñadas e implementadas por el Estado Nacional.

Que en particular se tomó como base al Formulario de Denuncias y Reclamos que la Comisión Nacional Reguladora del Transporte formuló para el registro de las mismas.

Que el registro único de Reclamos de Transporte Interurbano constituye una herramienta de gestión a nuestro entender superadora al establecido libro de quejas; ya que posibilita al estado local contar con una información actualizada, unificada, sistematizada y confiable, posibilitando una eventual respuesta a los reclamos realizados por los vecinos.

Que para esto se establece el Formulario Único de Reclamos, detallando ítems con la modalidad de algunos obligatorios, y otros complementarios, sobre: Día de Ingreso del Reclamo, Nombre Empresa de Colectivos, N° Interno, Ramal, Fecha del Viaje, N° Boleto, Lugar del Ascenso, Lugar del Descenso, Lugar del Suceso, Motivo de la Denuncia, Patente/Dominio del Coche.

Que también se requerirá, para evitar eventuales falsos reclamos, de manera obligatoria datos personales mínimos a los reclamos a fin de dotar de seriedad al Registro.

Que también los vecinos podrán adjuntar a sus reclamos documental adicional a la denuncia, dado el acceso a elementos tecnológicos que permiten el registro audiovisual de los hechos.

Que una de las atribuciones de este Concejo es la de diseñar, proponer e instrumentar políticas de gestión que fortalezcan las capacidades institucionales de la organización del Departamento Ejecutivo.



# Roldán Honorable Concejo Municipal

E. López 643 - (2134) Roldán, Santa Fe - Tel. (0341) 4961766 -  
[ccm@roldan.gov.ar](mailto:ccm@roldan.gov.ar)

\*\*\*\*\*

Por ello, el Honorable Concejo Municipal, en uso de sus atribuciones, sanciona la presente:

## Ordenanza

**ARTÍCULO 1º:** Crease el **Registro Único de Reclamos de Transporte Interurbano de Pasajeros**, como herramienta para canalizar los reclamos de los servicios en el ámbito de la ciudad de Roldán.

**ARTÍCULO 2º:** OBJETO: El registro creado en el art. 1º tiene como objeto brindar un ámbito adecuado a los reclamos vecinales en la materia, elaborando una estadística confiable, favoreciendo la articulación y agilizando la intervención de las autoridades provinciales controladoras del servicio público.

**ARTÍCULO 3º:** REGISTRO: Apruébese el formulario de Reclamos de Transporte Interurbano de Pasajeros, que obra como Anexo I, a todos los efectos, forma parte integrante de la presente ordenanza.

**ARTÍCULO 4º:** DE LAS MODALIDADES DE DENUNCIA: Los usuarios podrán realizar su reclamo de manera personalizada en las dependencias municipales las que contarán con los formularios impresos, vía Internet o página web oficial. Los usuarios podrán anexar a los reclamos documentos y/o elementos de prueba para acompañar el reclamo.

**ARTÍCULO 5º:** AUTORIDAD: La vía de recepción de los reclamos definidos en el anexo I será el Departamento Ejecutivo Municipal por intermedio del organismo que este determine. La autoridad de aplicación dispondrá del Formulario de Reclamo vía Internet en las páginas oficiales de la Ciudad, y habilitará el recibimiento de las mismas en las dependencias municipales.

**ARTÍCULO 6º:** DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA: Remítase cada tres meses una síntesis estadística y una copia de los reclamos de los vecinos a las Autoridades Provinciales controladoras del servicio de transporte interurbano de pasajeros, con copia al Concejo Municipal de la Ciudad a fin de monitorear la calidad del servicio.

**ARTÍCULO 7º:** Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal, Publíquese, Regístrese y oportunamente Archívese.-

*Sala de Sesiones, Roldán 29 de Mayo de 2.014.-*

## **ANEXO I**

### **REGISTRO UNICO DE RECLAMOS DE TRANSPORTE**

#### **DATOS DE LA EMPRESA**

NOMBRE DE LA EMPRESA:.....  
Nº DE INTERNO:.....  
FECHA DEL VIAJE:.....



# Roldán Honorable Concejo Municipal

pez 643

E.López 643 - (2134) Roldán, Santa Fe - Tel. (0341) 4961766 -

[ccm@roldan.gov.ar](mailto:ccm@roldan.gov.ar)

\*\*\*\*\*

HORA DEL VIAJE:.....

LUGAR DE ASCENSO:.....

LUGAR DE DESCENSO:.....

LUGAR EL SUCESO:.....

MOTIVO DE DENUNCIA: .....

.....

.....

.....

.....

.....

DOMINIO:.....

## **DATOS PERSONALES**

NOMBRE COMPLETO:.....

DNI:.....

DIRECCIÓN:.....

FECHA DE NACIMIENTO:.....

TELEFONO:.....

EJEMPLO DE FORMULARIO QUE PUEDE HACERCE PARA CARGAR A TRAVÉS DEL SITIO OFICIAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE ROLDÁN. SE PUEDE INCORPORAR MATERIAL AUDIOVISUAL.