
SESIONES DE PRORROGA
2003
ORDEN DEL DIA N° 4

**COMISION PARLAMENTARIA MIXTA
REVISORA DE CUENTAS
DE LA ADMINISTRACION**

Impreso el día 18 de diciembre de 2003

Término del artículo 113: 30 de diciembre de 2003

SUMARIO: Pedido de informes al Poder Ejecutivo sobre las medidas adoptadas a los efectos de superar las deficiencias observadas por la Auditoría General de la Nación, en el cumplimiento de las funciones del Organo de Control de las Concesiones Viales respecto de la atención de los reclamos de los usuarios de las rutas concesionadas y otras cuestiones conexas. (233-S.-2003.)

Buenos Aires, 19 de noviembre de 2003.

Al señor presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación;

Tengo el honor de dirigirme al señor presidente a fin de comunicarle que el Honorable Senado, en la fecha, ha sancionado el siguiente proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo solicitando informe sobre las medidas adoptadas a los efectos de: 1) solucionar las deficiencias observadas por la Auditoría General de la Nación en el cumplimiento de las funciones del Organo de Control de las Concesiones Viales respecto de la atención de los reclamos de los usuarios de las rutas concesionadas; 2) determinar y efectivizar las responsabilidades que se hubieran derivado de las situaciones observadas.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.

Saludo a usted muy atentamente.

JOSÉ L. GIOJA.
Juan Estrada.

FUNDAMENTOS

Las presentes actuaciones se refieren a un informe de auditoría elaborado por la Auditoría General de la Nación, en relación al examen realizado en el Organo de Control de las Concesiones Viales, referido a verificar su accionar en la atención de los reclamos de los usuarios.

La Auditoría General de la Nación informa que realizó un examen en el Organo de Control de las Concesiones Viales, con el objeto de verificar el accionar de dicho organismo en la atención y resolución de los reclamos de los usuarios de las rutas concesionadas desde el 30 de mayo de 1997 al 31 de octubre de 1998.

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Nación, aprobadas por resolución 145/93, dictada en virtud de las facultades conferidas por el artículo 119, inciso d), de la ley 24.156.

La AGN informa que el proyecto de informe, fue puesto en conocimiento del organismo auditado, el cual formuló consideraciones que no modifican, en la elaboración del informe definitivo, el capítulo de comentarios y observaciones.

El informe hace una reseña de los procedimientos practicados: entrevistas, relevamiento de circuitos y evaluación del control interno, análisis de la documentación, marco normativo del OCCV, quejas en cabinas de peaje y quejas telefónicas.

La auditoría practicada por la Auditoría General de la Nación dio lugar a las siguientes observaciones:

1. Aunque el organismo dispone de normas internas aprobadas, no cuenta con un manual de procedimientos para el tratamiento de los reclamos.

2. Las normas internas aprobadas por la autoridad jerárquica del Organismo de Control de las Concesiones Viales no prevén plazos para la resolución de los reclamos.

3. Resulta insuficiente la folletería y avisos del OCCV para difundir los derechos de los usuarios a reclamar.

4. La División Relaciones Institucionales con Usuarios (DRIU) al recibir el resumen mensual de las quejas de los usuarios, no realiza controles de consistencia de la tramitación y solución dada por el concesionario a las quejas, procediendo sólo a su archivo.

5. Durante el período de diciembre 1997 a octubre 1998, los motivos de las quejas recayeron principalmente en la atención al usuario y al mal estado de las rutas.

6. Si bien el OCCV manifiesta haber implementado acciones relacionadas con mejoras en la circulación y seguridad vial, nuevos servicios al usuario e instalación de nuevas áreas de descanso, las estadísticas dicen lo contrario ya que los reclamos referidos a seguridad se incrementaron notablemente, lo cual permite inferir que las medidas preventivas de control implementadas por el OCCV sobre el tema en cuestión, han sido insuficientes habida cuenta de que no han reducido los reclamos por este concepto.

7. El OCCV vulnera lo establecido en el artículo 39, apartado b) del decreto 1.759/72, reglamentario de la Ley de Procedimientos Administrativos, toda vez que no emite contestación al usuario. Dicha comunicación queda librada exclusivamente a la que proporciona el concesionario.

8. Con respecto a las quejas telefónicas, la AGN realizó una compulsión de la atención telefónica a las quejas, mediante llamadas telefónicas entre las 12:10 y 0:25 horas pudiendo constatar que:

a) El número destinado a fax no da señal automáticamente, sino que tiene atención personal. El agente que recepciona la llamada no identifica al organismo receptor.

b) En otro de los teléfonos, si bien se identifica al organismo, derivan al usuario a otro teléfono. Aquel que se comunica a este último número es notificado que está comunicado con el Organismo de Control pero que no reciben quejas y vuelven a derivar el llamado del reclamante al conmutador de Vialidad a efectos de solicitar su comunicación con los internos 1.513 y 1.514. Este accionar no sólo entorpece y dilata la interposición de la queja, y consecuentemente su trámite, sino que además desalienta al que reclama.

c) En el 4.343-8.521/9 atiende un contestador automático que pide que el usuario disque el número de interno, situación ésta que agudiza las consecuencias expuestas en el punto anterior. Este mismo número puede ser atendido por un agente que no sólo no se identifica sino que tampoco identifica el área o sector al cual pertenece.

d) En el teléfono destinado a las llamadas sin cargo (0800) se reiteran las falencias detectadas en el punto anterior. El mensaje del contestador automático, fuera de horarios laborales, solicita al usuario que indique nombre, número de teléfono y número de documento, no requiriendo otro tipo de detalle.

9. Las quejas telefónicas son asentadas en un formulario teniendo en cuenta el nombre y apellido del usuario, el DNI, la fecha, corredor, concesionario, ruta, motivo, solución dada y observaciones. Al respecto la AGN señala que salvo la registración de datos y del reclamo propiamente dicho, no existe un criterio único de registración que especifique con claridad la solución dada al usuario, la conformidad dada por parte de éste y si el OCCV adoptó alguna medida preventiva de control. Además, la planilla no contempla los datos relacionados a las quejas formuladas por el usuario en el corredor pertinente.

10. Los formularios de registración de este tipo de queja no contemplan la tipificación de los motivos de cada una de ellas, tornando dificultosa, al momento de efectuar las estadísticas, la cuantificación de los mismos.

Oscar S. Lamberto. – Carlos A. Verna. – Miguel A. Pichetto. – José L. Gioja. – Gerardo R. Morales. – Raúl E. Baglini. – Omar E. Becerra. – Ricardo C. Quintela.

ANTECEDENTES

1

Dictamen de comisión (en mayoría)

Honorable Congreso:

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración ha considerado el expediente Oficiales Varios 608/01, mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución sobre auditoría referida a verificar el accionar en la atención de los reclamos de los usuarios por parte del Organismo de Control de las Concesiones Viales (OCCV) y, por las razones expuestas en sus fundamentos, os aconseja la aprobación del siguiente

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional solicitando informe sobre las medidas adoptadas a los efectos de: 1) solucionar las deficiencias observadas por la Auditoría General de la Nación en el cumplimiento de las funciones del Organismo de Control de las Concesiones Viales respecto de la atención de los

reclamos de los usuarios de las rutas concesionadas; 2) determinar y efectivizar las responsabilidades que su hubieren derivado de las situaciones observadas.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.*

De acuerdo con las disposiciones pertinentes del Reglamento del Honorable Senado de la Nación, este dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de comisión, 30 de septiembre de 2003.

Oscar S. Lamberto. – Carlos A. Verna. – Miguel A. Pichetto. – José L. Gioja. – Gerardo R. Morales. – Raúl E. Baglini. – Omar E. Becerra. – Ricardo C. Quintela.

2

Dictamen de comisión
(en minoría)

Honorable Congreso:

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración ha considerado el expediente Oficiales Varios 608/01, mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución sobre auditoría referida a verificar el accionar en la atención de los reclamos de los usuarios por parte del Organismo de Control de las Concesiones Viales (OCCV) y, por las razones expuestas en sus fundamentos, os aconseja la aprobación del siguiente

* Los fundamentos corresponden a los publicados con la comunicación del Honorable Senado.

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Reclamar a la Auditoría General de la Nación por la grave demora de más de tres años transcurrida entre la fecha del informe de Auditoría, 20 de diciembre de 1998, y su propia resolución aprobatoria, 20 de noviembre de 2001. Si bien la ley 24.156 eliminó el control preventivo, el control posterior debe ser ágil y dinámico para que tenga eficacia. Un control que demora años en concretarse deja de ser control y se transforma en burocracia cara e inútil, agravando la falta de transparencia en el uso de los dineros públicos, que fue una de las más claras demandas en la inédita crisis que vivió el país en los últimos años. Esa falta de control se potencia cuando se trata del reclamo de los usuarios de los servicios privatizados y el incumplimiento de los organismos creados para controlar a las concesionarias, como es en este caso el Organismo de Control de las Concesiones Viales.

2. Requerir al Poder Ejecutivo nacional inicie las actuaciones correspondientes para determinar las responsabilidades emergentes como consecuencia de la falta de cumplimiento por parte del órgano de Control de las Concesiones Viales.

3. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.*

De acuerdo con las disposiciones pertinentes del Reglamento del Honorable Senado de la Nación, este dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de la comisión, 30 de septiembre de 2003.

José A. Vitar.

3

Ver expediente 233-S.-2003.