

## SESIONES ORDINARIAS

2004

## ORDEN DEL DIA N° 837

COMISION PARLAMENTARIA MIXTA  
REVISORA DE CUENTAS  
DE LA ADMINISTRACION

Impreso el día 19 de agosto de 2004

Término del artículo 113: 30 de agosto de 2004

SUMARIO: **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación con motivo de los controles realizados por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, y cuestiones conexas. (72-S.-2004.)

Buenos Aires, 7 de julio de 2004.

*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 Cámara de Diputados,...*

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional solicitando informe: *a)* sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación con motivo de los controles realizados por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte sobre los reclamos de los usuarios, el control de gestión ambiental y control de las medidas de seguridad en el servicio público de transporte automotor de pasajeros, y *b)* sobre las medidas adoptadas a los fines de determinar y efectivizar las responsabilidades que se hubieran derivado de las aludidas observaciones, que en varios casos informarían de severos incumplimientos con tareas que hacen a aspectos centrales del control del Estado en lo que resulta materia de competencia del órgano.

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

Saludo a usted muy atentamente.

MARCELO E. LÓPEZ ARIAS.  
*Juan Estrada.*

## FUNDAMENTOS

**Expediente O.V.-468/01 - Resolución AGN 184/01**

La Auditoría General de la Nación (AGN) informa que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la ley 24.156, la Auditoría General de la Nación procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) con el objeto de realizar la verificación del control ejercido por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) sobre las medidas de seguridad en el servicio público de transporte automotor de pasajeros de corta y larga distancia.

El período auditado en el presente informe comprende el segundo trimestre (abril, mayo y junio) de 1998.

El examen fue realizado de conformidad con normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Nación aprobadas por la resolución 145/93.

La AGN ha formulado una serie de observaciones, las cuales han sido ordenadas por sector auditado.

*Subgerencia de Control Técnico (SCT)*

El análisis del estado de conservación de la infraestructura edilicia de los Talleres de Revisión Técnica (TRT) se basa en la opinión subjetiva del inspector ante la ausencia de estándares de calidad edilicia y nivel de mantenimiento de talleres.

Al respecto, la Subgerencia de Control Técnico (SCT) y, específicamente, por el Departamento de Vehículos e Instalaciones (DVI), en respuesta al

cuestionario formulado por la Auditoría, han informado que: "(...) Es importante destacar que los aspectos de conservación de la infraestructura que se objetan son aquellos que se observan deteriorados debido a falta de mantenimiento, dado que los talleres cuentan con un *lay out* y una primera habilitación emitida por su auditor regional. (...) es menester aclarar que la Consultora Ejecutiva Nacional del Transporte (CENT) no tiene estándares en lo referente a la calidad edilicia y nivel de mantenimiento de los talleres con los cuales comparar. Sus inspecciones se limitan a los colores que deben llevar los talleres y la cartelería".

De acuerdo con la normativa vigente, la CNRT debe controlar en forma permanente y sistemática el cumplimiento de la inspección técnica de vehículos, para lo cual cuenta con el apoyo técnico de la consultora CENT.

Por lo tanto, ante la carencia de parámetros concretos a partir de los cuales establecer el estado de conservación de la infraestructura edilicia de los talleres TRT, la CNRT debería haberlos establecido por sí misma, haberlos requerido a la consultora CENT, o haberlos fijado en forma conjunta.

La ausencia de tales parámetros implica que se deje de evaluar un aspecto básico que, en última instancia, hace al funcionamiento eficiente del taller de Revisión Técnica. Ello es así, en tanto se ve afectado no sólo el mantenimiento de los equipos destinados al control vehicular, sino también la seguridad física de los vehículos y de las personas que transitan por él.

Ante la detección de deficiencias en el estado de conservación de la estructura edilicia de los Talleres TRT, no se formula el apercibimiento previsto por el régimen sancionatorio vigente.

De acuerdo con lo establecido por la resolución ST 408/94, que introduce modificaciones al Reglamento para la Inspección Técnica de Vehículos de Transporte de Pasajeros y Cargas de Jurisdicción Nacional, establece en sus considerandos que "a los fines de asegurar que las tareas de verificación técnica se realicen de conformidad con los recaudos establecidos en la resolución ST 417/92, resulta necesario establecer un régimen de carácter sancionatorio aplicable a los supuestos de inconducta en que pudiesen incurrir los responsables de esos talleres, en los casos en que las mismas no resulten merecedoras en primera instancia de la inhabilitación definitiva". Concretamente, en su artículo 16, inciso 3, apartado f), la resolución ST 408/94 indica que se sancionará con apercibimiento cuando la infraestructura no se encuentre en buen estado de conservación.

En la respuesta del cuestionario que formulara la AGN, la CNRT señala que se trata de evitar la formulación de un apercibimiento a través de la instrucción de un sumario a efectos de reservar la ca-

pacidad de trabajo del Departamento Sumarios para infracciones de mayor entidad y más específicamente tipificadas.

Este tipo de deficiencias, según lo informado en la respuesta del cuestionario antes mencionado, es notificado directamente al taller en el Informe de Inspección Técnica.

El hecho de que las deficiencias edilicias detectadas en los Talleres de Revisión Técnica no hayan significado, hasta el momento, ningún accidente grave, no obsta el cumplimiento de lo legalmente previsto. Por el contrario, teniendo en cuenta que la CNRT es el organismo de control al cual le compete el tema, no cabría esperar a que un accidente se produjera para sancionar al taller con un apercibimiento.

No existe comunicación adecuada entre la Subgerencia de Fiscalización y Control de Servicios (SFyCS) y la Consultora Ejecutiva Nacional del Transporte (CENT).

Esta observación constituye una reiteración de la deficiencia señalada en la actuación AGN 759/95.

En efecto, según la respuesta brindada mediante nota CNRT 3.533/98, la Subgerencia de Control de Servicios (SCS) no informa a la consultora CENT sobre las deficiencias halladas en el funcionamiento de los Talleres de Revisión Técnica, sino que deja copia de los informes y de las actas labradas en los talleres inspeccionados.

En este sentido, la citada Subgerencia ha señalado que "en lo que respecta a la consultora CENT, hasta el año 96 se ha remitido copia de los informes parciales y totales de los trabajos de auditoría llevados a cabo, pero, debido a la falta de respuesta, con posterioridad a esa fecha, se optó por elevar los informes únicamente al presidente de la CNRT para que los pusiera en consideración del Comité de Coordinación".

En la misma nota se menciona que si bien la CENT, al hallar una irregularidad en los talleres TRT, remite el acta al Departamento Sumarios de la Comisión (CNRT) para la tramitación del correspondiente expediente, la subgerencia (SFyCS) no toma conocimiento de tal procedimiento, puesto que se hace la presentación directamente ante la Mesa de Entradas del organismo.

Tal como se señalara en la actuación AGN 759/95, el "deficiente nivel de comunicación verificado entre las partes representativas del convenio distorsionaría el concepto de control concurrente perseguido por los términos de la resolución 417/92".

La Subgerencia de Control de Servicios (SCS) desconoce el estado de tramitación y/o resultado de los expedientes iniciados a partir de las deficiencias detectadas en las inspecciones realizadas.

De lo indicado en la nota CNRT 3.533/98 se desprende que si bien Subgerencia SCS no recibe in-

formación de parte del Departamento Sumarios sobre el estado de tramitación y/o resolución de las actuaciones iniciadas, tampoco esta subgerencia efectúa el requerimiento de la información en cuestión.

Ello adquiere relevancia dado que se trata de los antecedentes vinculados al objeto de control de la SCS, con lo cual se vería afectado el nivel de eficiencia en el desempeño de sus tareas por la subutilización de la información disponible.

Los inspectores de la Subgerencia de Control de Servicios (SCS) carecen de las facultades necesarias para disponer la suspensión preventiva de los Talleres de Revisión Técnica (TRT).

Conforme lo indicado en la respuesta al cuestionario formulado al sector mediante nota 1.544/98 GGCEY P-AGN, si se determina en una inspección que un taller TRT ha incurrido en una falta que justifique la suspensión preventiva de su operatoria, los inspectores no se hallan habilitados para disponer dicha medida.

Al respecto, en la respuesta mencionada se señala que: "sólo en casos muy particulares los inspectores han dispuesto la suspensión de las actividades de un taller por equipamiento que no estuviera en condiciones de uso. En el caso que el taller carezca de equipamiento, la autoridad del inspector se desvanece, puesto que el taller tiene la habilitación de su auditor regional que fue emitida aun cuando el taller no disponía del equipo (...)".

Asimismo, se menciona que en otras situaciones (por ejemplo, ante la detección de certificados emitidos sin que el vehículo pase por la línea de inspección, o de certificados firmados en blanco) en las que anteriormente se disponía que el taller suspendiera sus actividades, actualmente las directivas del Departamento Sumarios son que no se proceda de esa forma.

Si en una inspección se determina que un taller TRT se encuentra en falta, no se lo intima fehacientemente para que subsane la deficiencia observada, sino que se lo notifica a través de la recepción del informe y/o acta. De corresponder, se solicita el inicio del sumario correspondiente.

La inhabilitación de los inspectores para proceder a la suspensión preventiva de los talleres torna ineficiente el sistema de control respecto de una deficiencia ante la cual se debería actuar con celeridad.

La Subgerencia de Fiscalización y Control de Servicios (SFyCS) no propicia la aplicación de ningún tipo de sanción en los casos en que, ante una evaluación de su capacidad, el personal de los Talleres de Revisión Técnica de Vehículos no alcance el puntaje mínimo establecido por la resolución ST 408/94.

De acuerdo a la respuesta de la CNRT en su nota 3.533/98, la habilitación de un taller la realiza el au-

ditor regional de la consultora CENT, el cual presta conformidad a la idoneidad técnica del director técnico y de los inspectores de fosa. Por lo cual, "si a posteriori nuestra área efectuara una evaluación con carácter probatorio para la iniciación de los correspondientes sumarios, sería difícil discernir si la sanción le cabe al personal del taller o al auditor. Obviamente, el personal del taller que efectuase un sumario descargaría su responsabilidad en el auditor regional, quien es el responsable directo de su evaluación y desenvolvimiento del taller en su conjunto".

Según la SFyCS, la raíz del problema sería que la CENT no tiene un test tipo para evaluar la capacidad del personal técnico de los talleres, con lo cual dicho examen queda sujeto al criterio de cada inspector.

En opinión de la SFyCS, "la forma de resolver este problema sería que la CENT cuente con un claro procedimiento de evaluación de idoneidad de los técnicos, en dicho caso se aplicaría tal procedimiento y se tramitarían los correspondientes sumarios (...), y a su vez, se girarían los actuados a la CENT para que evalúe la conveniencia de desafectar al auditor regional de sus funciones".

La falta de adopción de medidas concretas al respecto generaría la posibilidad que los vehículos de transporte estén siendo verificados por personal que carece de los conocimientos técnicos necesarios para ejecutar dicho procedimiento, con el consiguiente riesgo que ello implica. Situación que se agrava teniendo en cuenta que la problemática planteada no es nueva.

En el Registro Nacional de Fabricantes de Carrocerías y Talleres (RNFCyT) se hallan inscritas empresas que no han presentado la totalidad de la documentación requerida por la normativa vigente. Como resultado del relevamiento de los expedientes relativos al trámite de habilitación de trece (13) fábricas carroceras y talleres modificadores de chasis seleccionadas al azar, se detectaron casos en los cuales no se cumplimentaban la totalidad de los requisitos exigidos por la normativa vigente.

El hecho de tener incorporados en tal registro empresas que no han cumplido con lo exigido estaría indicando una falencia del sector respecto del proceder que el mismo ha establecido para sí.

#### *Departamento de Evaluación Psicofísica de Conductores (DEPC)*

Los controles practicados por el DEPC sobre el estado psicofísico de los conductores en las cabeceras de línea y/o en sus alrededores resultan insuficientes.

De acuerdo con la respuesta brindada a la nota 1.602/98-GGCEY P-AGN, "los controles en la vía pública se orientan hacia aspectos específicos de la evaluación psicofísica debido a la imposibilidad

de reproducir el examen con las características y el alcance previsto en la normativa vigente. Se efectuó control de licencias (LNH) y se sometió a los conductores a un test que determina o detecta la cantidad de alcohol en la sangre (alcoholemia)”.

Teniendo en cuenta la importancia que la CNRT, conforme la circular 55/97, otorga a la detección de alcoholismo crónico y/o bebedor abusivo, el control efectuado por el departamento (DEPC) no resulta suficiente, habida cuenta que en el 2º trimestre de 1998 se realizaron dos (2) controles en la vía pública.

### *Sector Seguros*

La base de datos que utiliza el sector para controlar la vigencia de las pólizas de seguros no emite información confiable. Ello se ha puesto en evidencia como consecuencia del desarrollo de los siguientes procedimientos:

Partiendo de las muestras seleccionadas para empresas de transporte de pasajeros, se efectuaron dos relevamientos en la base de datos del Sector Seguros acerca del número de trámite asignado y fecha en el cual fuera efectuada la presentación de la declaración jurada (DJ) correspondiente.

Como resultado del primer relevamiento, que abarcó la totalidad del año 1998, se logró recopilar información correspondiente al 80 % de las empresas incluidas en la muestra, esto es 58 empresas.

Con el propósito de reunir la totalidad de los datos buscados, se practicó un segundo relevamiento que abarcó todo el año 1997. En este caso, se logró alrededor del 78 % de la información faltante, con lo cual quedaron pendientes los datos relativos a tres empresas.

Lo relevado fue comparado con los informes remitidos mensualmente por las compañías aseguradoras que fueron suministrados mediante soporte magnético por el personal del Sector Seguros. Como resultado del análisis comparativo surge que las empresas, que según la base de datos no habían presentado DDJJ, en realidad tenían contratados los correspondientes seguros.

Como resultado de los procedimientos practicados se desprende que la falta de confiabilidad de la base de datos del sector implica una debilidad respecto del uso eficiente de los recursos disponibles que afecta las tareas de control asignadas al mismo.

Los controles que lleva a cabo el Sector Seguros respecto de la vigencia de las pólizas son insuficientes.

En efecto, la AGN practicó un control cruzado sobre la información suministrada por el Sector Seguros (la cual consiste en los informes suministrados por las compañías aseguradoras) por una parte, y por el Sector de Parque Móvil, por otra.

Dicho análisis comparativo abarcó a las empresas SITA S.R.L. y Transportes 20 de Junio, sobre las cuales el detalle de los dominios asegurados no surgía de la información suministrada en primera instancia por el sector.

Según se concluye de la comparación de los datos señalados, para el caso de la empresa SITA S.R.L. no hay coincidencias entre los dominios indicados por el Sector Seguros y los registrados en la base de Parque Móvil.

Por su parte, al analizar la información relativa a la empresa Transportes 20 de Junio, se detectaron 6 casos en los cuales no había coincidencia entre lo informado por ambos sectores.

Las debilidades del sistema de control actualmente implementado por el sector, en cuanto a la fehaciente cobertura de los vehículos declarados por las empresas transportistas, traería aparejados inconvenientes ante la necesidad de hacer uso de las pólizas correspondientes.

La CNRT acepta la cobertura brindada a las empresas de transporte automotor de pasajeros por parte de compañías aseguradoras que no están autorizadas por la resolución SSN 25.429/97.

La resolución 25.429/97 de la Superintendencia de Seguros de la Nación establece los requisitos que deben cumplir las aseguradoras para prestar cobertura a las empresas de transporte automotor de pasajeros.

De acuerdo con el relevamiento realizado en el Sector Seguros, el 53 % de las compañías aseguradoras no están autorizadas por dicha resolución.

Al respecto, cabe destacar que el 33 % de las empresas incluidas en la muestra tiene contratados seguros en compañías no habilitadas.

Ante esta situación, la CNRT sólo intimó y/o inició sumario, en el transcurso de los años 97 y 98, a dos (2) de las empresas incluidas en la muestra: Transporte Don Otto S.A., por nota 247/974, y Empresa de Omnibus Alto Valle por nota 64/98.

Por otra parte, dos (2) de las empresas incluidas en la muestra presentaron recurso de amparo contra la resolución SSN 25.429/97:

La Empresa Godoy S.R.L., expediente 158/98, Juzgado Federal de Primera Instancia de Formosa; y la empresa Casimiro Zbikoski S.A., expediente 7/98 (bis) 1/98, Juzgado Federal de Primera Instancia de Posadas. Ambos expedientes se encuentran en estado de tramitación.

La CNRT, mediante su accionar, estaría haciendo caso omiso a lo dispuesto por la resolución de la Superintendencia de Seguros de la Nación en cuestión. De este modo, se vería desvirtuada la esencia de la misma, generándose incertidumbre respecto del marco normativo que regula el servicio de protección prestado por las compañías aseguradoras.

Se han registrado demoras en la tramitación de expedientes iniciados tanto a las empresas transportistas como a los talleres de revisión técnica de vehículos con motivo de las actas de infracción labradas por los inspectores de la CNRT.

En el transcurso del segundo trimestre de 1998 (abril-junio) fue confeccionada una serie de actas de infracción, la cual dieron origen a 78 expedientes.

Del relevamiento y análisis de la totalidad de los mismos se constató que en 62 de ellos (el 79,5 % del total) sólo constaban, como único contenido del expediente, con el acta de infracción labrada oportunamente por los inspectores de la CNRT. Es de destacar que el relevamiento practicado por el grupo de auditoría sobre dichos expedientes se efectuó en el mes de diciembre del mismo año.

El resto de los expedientes se encontraba en distintas instancias de tramitación, en tanto uno sólo se hallaba archivado.

Las demoras registradas en la tramitación de los expedientes originados en infracciones detectadas por los inspectores de la CNRT afecta la eficiencia y eficacia de las tareas de control instrumentadas por los mismos.

#### **Expediente O.V.-726/01 - Resolución AGN 259/01**

La AGN informa que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la ley 24.156, procedió a realizar un examen del accionar de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) en la atención y resolución de los reclamos de los usuarios del autotransporte de pasajeros, prestado bajo las modalidades de servicio público urbano e interurbano, y la verificación de los controles ejercidos por la citada comisión sobre las medidas de seguridad en el servicio público de transporte automotor de pasajeros de corta y larga distancia.

El período auditado comprende:

- Atención y resolución de reclamos, desde el 1º de noviembre de 1998 al 31 de marzo de 1999.
- Controles de medidas de seguridad, desde el 1º de enero de 1999 al 15 de abril de 1999.

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Nación aprobadas por la resolución 145/93.

La AGN formula una serie de comentarios y observaciones, a saber:

#### *Reclamos*

- Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios (GCPS)

Los manuales de procedimientos (urbano e interurbano) con los cuales se rige la GCPS no cuentan con aprobación del directorio.

Dichos manuales internos son aplicados en la tramitación de las quejas, para el transporte urbano e interurbano.

Tanto el Manual de Procedimientos para el Transporte Automotor de Pasajeros Urbano e Interurbano como el reglamento de usuarios (resolución 979/98 CNRT) no contemplan la fijación de plazos para la tramitación de reclamos dentro del ente regulador.

Si bien en estos casos corresponde supletoriamente la aplicación de los plazos previstos en la Ley de Procedimientos Administrativos, se ha comprobado que tampoco se ajustan al cumplimiento de los mismos:

a) Los tiempos de tramitación de los expedientes son excesivos (promedio de 85 días hábiles).

b) Las derivaciones al Area Técnica como a Sumarios también exceden lo razonable (promedio de 51 y 67 días hábiles, respectivamente).

Los tiempos de tramitación de los reclamos que generan actuaciones o expedientes exceden el principio de razonabilidad de los plazos (artículos 28 y 86, inciso 21, de la Constitución Nacional).

Del total de los reclamos analizados en la muestra, 54 casos dieron origen a actuaciones y 46 a expedientes (total 100 casos).

A través del análisis de los citados expedientes se comprobó que un 91,3 %, a la fecha de finalización de las tareas de campo, se hallan aún sin resolución.

La dilación en los plazos de tramitación afecta no sólo la esencia del reclamo, sino también los derechos que poseen los usuarios sobre la debida tramitación y solución de los reclamos.

No surge de los manuales un vínculo de relación de funciones entre las distintas áreas o sectores del organismo.

Esta falta de interrelación entre las distintas áreas (GCPS, Gerencia de Control Técnico y Gerencia de Asuntos Jurídicos) dificulta no sólo el seguimiento del trámite de las actuaciones o expedientes, sino también la operatoria normal de control interno que debe procurar el ente.

Al respecto, corresponde señalar que cada una de las gerencias que intervienen en el proceso de diligenciamiento de los reclamos elaboró su propio Manual de Procedimientos conforme con las competencias asignadas, sin contemplar específicamente el trámite que debe seguir una actuación o expediente originado por un reclamo y girado con un pedido de informe por parte de la GCPS.

La ausencia de un procedimiento específico no impide la tramitación del reclamo, toda vez que es tratado como un diligenciamiento más de las gerencias intervinientes.

Las estadísticas elaboradas y suministradas al grupo auditor por el organismo no coinciden con el relevamiento efectuado sobre el sistema de capturas de denuncias.

Corresponde señalar que la información para la elaboración de las estadísticas es extraída del sistema de captura de denuncias.

Dicho programa, además de proporcionar en forma detallada los datos que hacen a cada uno de los reclamos, informa a pie de pantalla el total de reclamos ingresados en la CNRT para cada mes o año, según se determine la búsqueda.

Se requirió al responsable de la GCPS las estadísticas correspondientes a los reclamos ingresados en la CNRT en el período auditado.

Al momento de ingresar en el mencionado sistema con el propósito de seleccionar los casos que iban a formar parte de la muestra, se comprobó que los totales allí presentados diferían de los expuestos en las estadísticas suministradas.

Planteada la diferencia al responsable, éste gira al grupo de auditoría una nueva estadística que tampoco coincidió con los totales arrojados por el citado programa. Por lo tanto, se procedió a elaborar, en función del universo de los reclamos ingresados en el ente extractado del sistema, una estadística para el período auditado. Sobre el resultado obtenido se seleccionó la muestra.

Como consecuencia de lo hasta aquí expresado se comprobó que el órgano de control trabaja sobre datos inciertos, que no se ajustan a la realidad, y por lo tanto no permiten determinar y evaluar correctamente la calidad del servicio prestado.

El sistema informático implementado por la CNRT para la registración de las denuncias efectuadas por los usuarios carece de confiabilidad.

La GCPS cuenta con un sistema informático para registrar los reclamos que ingresan. Este se abre en dos programas para recepcionar y volcar los datos que suministra el usuario ante la comisión, estos son:

–Sistema de denuncias, que almacena el número de línea o de empresa interurbana, motivo del reclamo, número de interno y una breve descripción de los hechos.

–Sistema de captura de denuncias, que contiene el número de línea o de empresa interurbana, motivo del reclamo, vías de ingreso del reclamo, datos del usuario, número de interno, fecha de la respuesta enviada al usuario, fecha de derivación y número de actuación o expediente, en caso de corresponder.

Ambos sistemas resultan vulnerables toda vez que sus datos pueden ser manipulados debido a la ausencia de rutinas de seguridad que bloqueen la información existente en los diversos campos; por ende, cualquier operador puede modificar, alterar o borrar la información que se encuentra asentada. Tampoco permiten almacenar los datos históricamente registrados como las iniciales o códigos de los agentes que efectuaron las últimas registraciones.

Los datos que figuran en el Sistema de Denuncias no son coincidentes con los existentes en el Sistema de Captura de Denuncias para un mismo reclamo.

Del cruce de datos efectuado entre ambos sistemas se ha podido comprobar que, sobre el total de reclamos seleccionados como muestra (799), el 4,76 % (38) de los casos difieren en los números de línea o interno.

Cuando un usuario realiza un reclamo en la CNRT en segunda instancia, la GCPS no asienta en el sistema el número asignado por la empresa.

Su registración facilitaría no sólo el seguimiento de los mismos, sino también el cruce de información con los datos contenidos en los soportes magnéticos remitidos por la empresa.

Independientemente de ello, corresponde señalar que, de acuerdo a lo expresado en los considerandos de la resolución 979/98-CNRT, la habilitación de la intervención directa de la empresa en el tratamiento de los reclamos tendió a agilizar los procesos de resolución.

Esto se logró fomentando la recepción de los reclamos y sugerencias de los usuarios a través de canales de comunicación habilitados directamente por las empresas operadoras y por medio de la implementación de procedimientos que permitieron al usuario solicitar la intervención del ente en el caso de no haber recibido respuesta acerca del reclamo efectuado o de no quedar satisfecho con la respuesta recibida.

La GCPS no lleva archivo manual de los reclamos recepcionados por las distintas vías de acceso (carta, teléfono, fax o personalmente).

El archivo manual resulta de suma importancia en función de la poca confiabilidad del sistema y a efectos de preservar los reclamos ante una eventual caída del sistema informático.

En las carátulas de las actuaciones o expedientes no se detalla el número de reclamo que le dio origen, como tampoco el número de la actuación, en el caso que la tramitación requiera la apertura de un expediente.

Corresponde señalar que cuando la GCPS no cuenta con la información necesaria para emitir una respuesta, efectúa una derivación del reclamo al área que corresponda, previo pase por Mesa de Entradas para que abra la actuación pertinente. En ese momento se procede a comunicar al usuario dicho movimiento.

Cuando el área de derivación, luego de realizar inspecciones, entiende que existen motivos suficientes para la apertura de un sumario administrativo, lo informa a la GCPS y ésta, previa apertura de un expediente, lo gira al Área Sumarios y le comunica nuevamente tal situación al usuario.

Del total de reclamos relevados (799) un 87,48 % (699 casos) fue tramitado por la GCPS, sin deriva-

ción alguna, que envió una respuesta tipo a los usuarios y un 12,52 % (100 casos) dio lugar a 54 actuaciones y a 46 expedientes.

De los expedientes, un 50 % no presentan ni el número de reclamo en la carátula ni el de actuación, en el caso que la tramitación requiera la apertura de un expediente, dificultando el seguimiento y búsqueda de los mismos.

Las actuaciones o expedientes no cumplen lo establecido por el artículo 9º del decreto 1.759/72 (reglamentario de la ley precedentemente citada) en lo que hace a la foliatura.

Sobre el total de actuaciones y expedientes, que obra detallado en la observación que antecede, un 29 % se encuentran mal foliados, sin foliatura o con foliatura parcial.

La GCPS no efectúa controles de consistencia de los soportes magnéticos.

Los disquetes enviados mensualmente por las empresas contienen los datos de los reclamos receptados a través de su línea 0800.

La GCPS sólo controla que su entrega sea efectuada en tiempo y forma. La información contenida en dichos soportes sirve solamente a nivel estadístico, dado que no siguen ninguna tramitación.

La GCPS, al no efectuar controles de consistencia, no puede determinar que el contenido de los disquetes corresponda al universo real de los reclamos recepcionados por este medio.

Al mismo tiempo, corresponde señalar que en virtud del convenio existente entre el Centro de Asistencia de las Ciencias Económicas al Transporte Automotor (CACETA) y la CNRT, el citado centro, de acuerdo con lo solicitado por la GCPS, llevó a cabo un programa de auditoría orientado al control del funcionamiento de las oficinas que atienden reclamos de usuarios mediante una línea telefónica gratuita en el período comprendido entre los meses de noviembre de 1998 y julio de 1999. A tal efecto, CACETA realizó 78 auditorías, de las cuales se relevó un 14,10 % (11 informes). Transcribiéndose las observaciones que ese centro consideró más relevantes:

- Un 63,64 % no posee registro de operadores.
- En un 63,64 % los operadores inducen al reclamante para dejar denuncias anónimas.
- El 54,55 % de las codificaciones no coinciden con lo descrito por el usuario.
- El 36,36 % de las respuestas dadas son insatisfactorias para los usuarios.
- Un 18,18 % presentan alteraciones en la numeración correlativa otorgada por las empresas.
- En un 9,09 % los números de reclamos del informe mensual no son los mismos que aparecen en las cartas de respuesta al usuario.

Sobre estos informes, resulta oportuno mencionar que fueron girados sólo 3 de ellos a la GCPS recién a fines de mayo del presente año.

La GCPS no ha realizado controles que permitan evaluar las causales de la falta de presentación de los soportes magnéticos.

Las empresas deberán generar un informe mensual de gestión de denuncias y reclamos recibidos, el que tendrá que ser presentado ante la autoridad de aplicación dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes (resolución 979/98 CNRT, anexo II, artículos 4º y 5º). Aquella que no remitiera dicho informe o lo hiciera fuera de los plazos establecidos al efecto será sancionada en cada caso con una multa de 3.000 a 20.000 boletos mínimos (decreto 1.395/98, artículo 137).

No obstante lo establecido en las normas, la GCPS entiende que la falta de presentación de dichos soportes hace suponer la ausencia de reclamos en las empresas. Este supuesto lleva a que no solamente no se pueda determinar la cantidad de casos producidos, sino también que no se hayan aplicado sanciones ante esos incumplimientos.

De los reclamos tramitados directamente por la GCPS no queda constancia fehaciente de la notificación al usuario.

Las respuestas dadas a los usuarios y que no derivan de actuación o expediente son realizadas por carta simple. La única constancia que queda de ellas son los datos que surgen del sistema de captura de denuncias, que como ya se ha expresado, no resulta confiable. Asimismo, dado que estas respuestas son dirigidas directamente al usuario, no llevan número de nota, por lo cual no pueden ser ingresadas al Sistema de Notas implementado por la CNRT.

Esta situación no permite verificar que esas cartas hayan sido realmente emitidas o recepcionadas por el usuario.

La característica dada a las notificaciones enviadas a los usuarios vulnera lo dispuesto en el artículo 40 del decreto reglamentario de la ley 19.549, que resulta de aplicación supletoria en toda gestión administrativa.

Tal situación se plantea cuando el reclamo es tramitado por la GCPS, es decir que no dio lugar a derivación alguna. En estos casos, la citada gerencia emite la notificación al usuario utilizando para ello tres modelos de respuesta tipo, según sea el caso, las cuales no se hallan debidamente fundamentadas. Esto último es uno de los requisitos esenciales de toda notificación; su ausencia hace que el usuario desconozca los hechos, el derecho que lo ampara y que datos debe aportar en virtud del reclamo específicamente realizado.

Dentro de los expedientes analizados falta constancia de la notificación final al usuario.

De las actuaciones o expedientes relevados (100 casos) e iniciados dentro del período auditado (noviembre/98 a marzo/99), un 4 % se encontraba finalizado (4/99, 7/99, 11/99, 1/00) y sin la notificación correspondiente. El hecho que la GCPS no cumpla

con este procedimiento conduce a que el usuario de dependa de su inquietud para interiorizarse sobre la conclusión del reclamo que ha efectuado.

La GCPS no efectúa ningún tipo de relevamiento para determinar el grado de satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas por la empresa.

Dicho relevamiento se encuentra previsto en el manual como uno de los procedimientos que debe aplicar la GCPS para controlar el servicio prestado por las empresas.

Existen diversas actuaciones respecto de una misma denuncia.

Previamente se señala que el universo de reclamos iniciados por el Defensor del Pueblo dentro del período auditado consistió en 11 casos, de los cuales se procedió a seleccionar 6 casos. El criterio de selección consistió en tomar de cada dos, uno. En la documentación analizada se observó que su origen se debió a un requerimiento de información sobre una denuncia ya asentada en CNRT, así como también que los mismos fueron incorporados al reclamo original.

Este tipo de práctica lleva a que, al momento de resolver, la CNRT desconozca la totalidad de las cuestiones planteadas sobre un mismo asunto.

Cuando el usuario efectúa la denuncia de un daño ocasionado por la empresa, la comisión, luego de recabar la documentación respectiva y constatar no sólo la veracidad de los hechos sino también que éstos se encuentran comprendidos en el régimen de penalidades, se limita a emitir una orden a cumplir, pero no impulsa el procedimiento administrativo tendiente a la aplicación de la multa prevista en el citado régimen (decreto 1.395/98).

Este accionar vulnera los derechos de los usuarios respecto al debido proceso que debe aplicarse a su reclamo.

Al recibir un reclamo sobre transporte interurbano, la comisión, luego de requerir toda la documentación necesaria al usuario, lo ingresa y lo gira a Mesa de Entradas para la apertura de la actuación correspondiente. Una vez que esto procede, la GCPS envía a la empresa responsable una orden a cumplir por medio de la cual la intima a cumplir con la obligación que prevé el marco normativo o a reparar el daño ocasionado. Si la empresa continúa infringiendo la norma, o que se niega al resarcimiento, se abre un expediente donde tramitará el pertinente sumario administrativo.

### *Seguridad*

No ha sido aprobado por la CNRT el manual de procedimientos que regula la tramitación interna de la Gerencia de Control Técnico.

Si bien se los utiliza de hecho, resulta necesario para la puesta en vigencia de los mismos la aprobación mediante acto administrativo.

Los expedientes de carroceras, modificadoras de carroceras y de talleres modificadores de chasis no cumplen con las formalidades previstas para este tipo de tramitación.

Los incumplimientos son los siguientes:

Carroceras y modificadoras de carroceras:

- 43,75 % con foliaturas incompletas o no correlativas.
- 18,75 % con ausencia de dictamen de Jurídicos.
- 18,75 % no concuerdan los datos de la carátula con los que figuran en el cuerpo principal del expediente.

Talleres modificadores de chasis:

- Con foliaturas incompletas o no correlativas el 50 %.
- Con ausencia de dictamen de Jurídicos, 87,50 %.

El dictamen jurídico, si bien no es vinculante, es requisito obligatorio para la emisión del acto administrativo que habilita los correspondientes talleres (artículo 7° de la Ley de Procedimientos Administrativos). En lo que respecta a la foliatura, es necesario que la misma sea correlativa y que esté presente en todo el expediente para evitar la pérdida y/o agregación de fojas al mismo.

Existen talleres modificadores de chasis que, pese a estar habilitados, no reúnen toda la documentación necesaria para dicha habilitación.

Se detectó que el 87,50 % de los expedientes analizados no reunía la documentación requerida para el otorgamiento de la habilitación.

No existen archivos internos en la gerencia que contengan las actas de comprobación de irregularidades detectadas en los Talleres de Revisión Técnica (TRT).

Una vez confeccionada el acta de comprobación, se ingresa por Mesa de Entradas para la formación de un expediente a los fines de aplicarse la sanción que correspondiere, no quedando ninguna copia en poder de los inspectores. Este procedimiento no sólo provoca que la gerencia no pueda planificar inspecciones en función de las irregularidades detectadas, sino que también impide el seguimiento de las mismas.

Independientemente, es dable señalar que el manual de procedimientos (no aprobado por acto administrativo de la CNRT) no contempla la obligación de llevar este tipo de archivos.

El trámite de las actuaciones que contienen actas de comprobación a Talleres de Revisión Técnica (TRT) presentan demoras que promedian los 11 meses cuando ingresan al Área Sumarios para decidir la aplicación de sanciones por las faltas comprobadas.

Esta observación surge del análisis de los expedientes que tratan sobre auditorías a TRT. En rela-

ción a la observación planteada, corresponde señalar que existe dilación en el dictado de la pertinente resolución que dispone la sanción, lo que provoca que el procedimiento se alargue considerablemente en el tiempo restándole contundencia y celeridad a las inspecciones.

Ninguno de los expedientes analizados del período 1999 (13 casos) posee resolución de la CNRT sobre la aplicación de las multas que correspondieren por las actas labradas por los inspectores.

El estado de tramitación de los expedientes analizados muestra una cierta lentitud en su diligenciamiento, por lo cual los plazos para resolverlos exceden el principio de razonabilidad.

No existe un nivel fluido de comunicación e interrelación entre la Subgerencia de Fiscalización y Control de Servicios (SFyCS) y la Consultora Ejecutiva Nacional del Trabajo (CENT).

Esta observación constituye una reiteración de las deficiencias señaladas en las actuaciones 759/95-AGN, apartado 4.10, y 855/98-AGN, apartado 4.3.

La CENT, al hallar una irregularidad en los TRT, remite el acta al Departamento de Sumarios de la CNRT para el inicio del correspondiente expediente, pero no extiende una copia a los inspectores de la SFyCS. Esto lleva a que la citada subgerencia no tiene conocimiento del trámite respectivo debido a que el mismo se inicia por Mesa de Entradas.

La Subgerencia de Fiscalización y Control de Servicios (SFyCS) desconoce el estado de situación de los expedientes iniciados a partir de las deficiencias que se detectan en las inspecciones correspondientes.

Esto se debe a que el Departamento de Sumarios, además de no informar a la SFyCS sobre el estado de los expedientes, no ingresa al sistema todos los movimientos que se generaron desde su inicio, situación que dificulta aún más la determinación de la instancia en la que se encuentran el mismo.

Las carátulas de los expedientes no consignan plazo para el dictado de la correspondiente resolución.

Esta situación se contradice con lo establecido por el artículo 7º del decreto 1.759/72, reglamentario de la ley 19.549, de Procedimientos Administrativos.

Los datos que surgen del sistema informático no coinciden con los archivos manuales que lleva el Departamento de Control Psicofísico.

Esta falta de coincidencia se expresa en varios aspectos, a saber:

- De los legajos seleccionados, un 14,92 % tiene su último examen en 1998 y no en 1999, como figura en el sistema.

- En un 5,97 % de los legajos se especificaba una sola fecha de examen médico cuando el sistema declara la existencia de dos o más fechas de examen.

Las faltas de correspondencia detectadas entre el sistema informático y el archivo manual que posee el Departamento de Control Psicofísico muestran una falta de control adecuado sobre los dos tipos de archivos, esto afecta la confiabilidad de la información que se brinda a través del sistema.

Las declaraciones juradas de seguros no especifican el motivo por el cual fueron presentadas ni el correspondiente número de trámite.

Las DDJJ deben ser presentadas ante la solicitud de un permiso de transporte, al producirse una baja o alta en el parque móvil de cada empresa.

Sobre éstas se ha constatado que se trata de formularios tipo de los que no surgen las bajas o altas del parque móvil, lo cual imposibilita contar con la información necesaria que permita realizar un eficiente control sobre los seguros que deben poseer los automotores.

La deficiencia mencionada en segundo término afecta las formalidades que deben contener las declaraciones juradas, dificultando la individualización del parque móvil habilitado.

Durante el período auditado no se realizaron controles por oposición para chequear que las unidades informadas se correspondan con las habilitadas por la CNRT.

Las compañías aseguradoras informan a la Gerencia de Seguros y Estadísticas, dentro de los primeros 10 días de cada mes, las unidades que se encuentran aseguradas al último día del mes vencido (la información brindada mediante soporte magnético). De acuerdo al Manual de Procedimientos del Sistema de Aseguramiento de Calidad (aún no aprobado por la CNRT), se debe cotejar la información proveniente de los informes mensuales con las declaraciones juradas de seguros de parque móvil a fin de detectar irregularidades y tomar las acciones pertinentes.

Según nota del día 24/5/2000, el responsable del área informó que la falta de cruce o chequeo se debió a distintas razones, a saber:

- Inconsistencia de la información que presentan las compañías aseguradoras.
- Deficiente *software* con que cuenta el sector para procesar los datos pertinentes.
- Escasez de recursos humanos.

La situación descrita evidencia la falta de un adecuado control sobre los seguros que deben poseer las unidades de autotransporte público de pasajeros, además de no cumplir con un procedimiento interno explícitamente establecido.

Existen diferencias entre el parque móvil habilitado y el informado mensualmente por las compañías aseguradoras.

Existen empresas de autotransporte público de pasajeros, tanto urbanas como interurbanas, que

circulan con vehículos que superan los 10 años de antigüedad.

No se cumple con lo dispuesto en el artículo 53 b 1) de la ley 24.449 (de tránsito), que expresamente autoriza una antigüedad máxima de 10 años para el parque móvil destinado a la prestación del servicio de transporte automotor de pasajeros.

Los incumplimientos detectados se detallan a continuación:

– Servicio urbano: 7 (31,82 %) empresas circulan con vehículos de más de 10 años.

– Servicio interurbano: 4 (12,12 %) empresas operan con vehículos que superan los 10 años de antigüedad.

### **Expediente O.V.-145/02 - Resolución AGN 61/02**

La AGN informa que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la ley 24.156, la Auditoría General de la Nación procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte con el objeto de verificar los controles ejercidos por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) sobre las diversas modalidades del servicio de oferta libre.

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 acompaña una serie de comentarios y observaciones, a saber:

#### *Manuales*

Existe un manual de procedimientos, pero a la fecha de cierre de las tareas de campo no se encontraba aprobado por el directorio del organismo.

#### *Empresas habilitadas*

El sistema de control de garantías implementado resulta precario y se encuentra librado a la discrecionalidad del personal del sector (Departamento Estadística y Seguros). El mismo se limita a una planilla en Excel, confeccionada por los agentes del sector, que contempla la variación en el parque móvil y/o la variación del boleto mínimo a los efectos de regularizar y actualizar la garantía. Dicho programa carece de seguridad a los efectos de resguardar la información, además no contempla, entre otros aspectos: la antigüedad de los vehículos, las infracciones labradas, las multas impuestas, la reincidencia.

Hasta la fecha de fin de las tareas la CNRT no reglamentó el artículo 12 de la resolución 328/99-ST, el cual debe instruir las características que deberán contener los talonarios de Constancias de Viajes.

La CNRT no implementó un sistema informático de recepción y aprobación de solicitudes realizadas

a distancia, tal cual lo dispone el artículo 8º de la resolución 328/99-ST.

#### *Inspecciones*

Los inspectores utilizan una hoja/formulario para dejar constancia de la infracción cometida, que es denominada “acta” y se encuentra agregada en talonarios de 25 ejemplares numerados correlativamente. Los inspectores utilizan tantas actas de acuerdo a la extensión de la redacción de las infracciones, por lo que un vehículo infraccionado puede tener una o más actas. Este procedimiento dificulta el control, así como también la elaboración de estadísticas en base a las infracciones según las actas labradas.

La información de las actas no puede ser utilizada en forma óptima debido a que:

– En la mayoría de los casos, los duplicados, triplicados y cuadruplicados resultan ilegibles por el uso de carbónicos.

– Las infracciones, en las actas, son detalladas minuciosamente (tal como se expresó en la observación anterior), generando demoras en la confección de las mismas.

Debido a las razones expuestas en las observaciones precedentes, y a que cada grupo de inspección emplea distintos talonarios de actas, un vehículo infraccionado puede poseer dos actas que no guardan correlatividad alguna, dificultando el control sobre los talonarios, actas, etcétera.

#### *Sumarios*

a) La foliatura de los expedientes no se ajusta a lo establecido en el artículo 9º del decreto 1.759/72, reglamentario de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos.

b) La modalidad adoptada por la CNRT en la tramitación de las infracciones impide la correcta aplicación de lo dispuesto por el artículo 8º del decreto no 253/95 (régimen de penalidades) sobre reincidencia de infracciones. El organismo agrupa en un solo expediente las infracciones cometidas por una determinada empresa (ejemplo: Van del Sur S.R.L., 11 infracciones; Manuel Tienda León S.A., 8 infracciones) y sobre ellas aplica una sanción considerando que la encausada no reviste la condición de reincidente. De otorgarse un tratamiento individual y la consecuente aplicación de la sanción, obligaría a la misma en posteriores situaciones similares a incluir la condición de reincidencia en la sanción. Esta situación generaría que se agrave la sanción y, por ende, que se incremente el valor de la multa.

c) Del análisis realizado surge que, en general, cada gerencia interviniente se comporta como un compartimento estanco, no existiendo comunicación fluida y/o un programa integrado entre ellas, produciendo demoras innecesarias en el circuito.

De 15 expedientes (y sus agregados) analizados, el 37,5 % (6 expedientes) no posee, hasta la fecha de esta auditoría, constancia alguna de multas aplicadas.

En cuanto a los tiempos de tramitación, corresponde señalar que exceden lo razonable, toda vez que el plazo promedio se aproxima a los 106 días hábiles. Esta dilación afecta la esencia del debido proceso administrativo de la infracción.

#### *Liberación*

CACETT no recibe ninguna documentación de los vehículos que la CNRT retuvo por inspecciones realizadas. El sector toma conocimiento recién cuando el titular de la unidad retenida se presenta y solicita que se libere la unidad. Cada sector que opera no se relaciona entre sí en busca de un circuito eficiente.

De los expedientes analizados no surge la cantidad de días de retención impuesto a los vehículos infraccionados, como tampoco el criterio utilizado a ese efecto. Si bien existe un plazo máximo para mantener retenido un vehículo (decreto 253/95) por deficiencias individualizadas, la CNRT no reglamentó aún plazos de retención intermedios que dependan del tipo de deficiencia o infracciones detectadas, así como también a su gravedad; esto genera que quede a criterio del encargado del sector determinar los días de retención.

Resulta compleja la autorización de liberación del vehículo puesto que:

1. El instructor sumariante (pertenece a CACETT) dirige una nota al subgerente de Contenciosos de la CNRT informando que, según disposición de la Gerencia de Control Técnico, se ordena la restitución de la unidad.

2. Seguidamente, y con la misma fecha, el subgerente de Contenciosos le remite una nota al gerente de Fiscalización solicitando que se sirva autorizar la restitución del vehículo.

3. Inmediatamente, y también con la misma fecha, se encuentra la disposición citada en el punto 1 firmada por el gerente de Fiscalización autorizando a retirar la unidad.

Lo reseñado denota una falta de relación entre el primer y el tercer paso, pues en la primera nota, donde comienza el trámite de liberación por parte de CACETT, ya se menciona el número de disposición de la Gerencia de Fiscalización que figura como el último paso para la liberación.

De los expedientes analizados no surge que la deficiencia detectada en la unidad retenida haya sido subsanada al momento de la liberación. Esta situación permite que en muchos casos el vehículo vuelva a circular en infracción.

Las constancias de pago por la liberación de los vehículos no se encuentran debidamente conformadas.

De 15 expedientes analizados, 10 poseen la correspondiente constancia de pago de la liberación del vehículo; ésta consiste en una fotocopia del recibo entregado por CACETT, autenticado por instructor sumariante. De esos 10 recibos:

- El 100 % carece de la firma del cajero.
- El 20 % carece de la correspondiente autenticación.

#### *Verificación in situ*

En el caso de que la unidad inspeccionada sea retenida, el acta como la planilla de inventario no se confecciona en el lugar de detención, sino que se traslada el vehículo y después se procede a elaborar ambos documentos en el lugar de retención.

Los grupos de inspección se encuentran conformados por dos o tres inspectores y uno o dos agentes de policía. Estos, a efectos de desarrollar su tarea, se dividen en dos turnos, uno por la mañana y otro por la tarde. Si en el momento de la inspección se determina que un vehículo adolece de faltas que afectan la seguridad de la unidad o de los pasajeros, es acompañado por uno de los inspectores al lugar de retención a efectos de confeccionar la documentación respectiva, esta situación se repite con la cada uno de los vehículos que guardan las mismas características. Cuando son más de tres las unidades retenidas, se termina el control por falta de agentes que realicen la registración de los vehículos. Es decir que el tiempo que dura la inspección queda sujeto a la cantidad de agentes afectados a la misma y a la cantidad de vehículos retenidos en cada operativo.

#### **Expediente O.V.-423/02 - Resolución AGN 160/02**

La AGN informa que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la ley 24.156, la Auditoría General de la Nación procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte con el objeto de realizar un examen de la gestión ambiental llevada a cabo por el organismo, referido a las acciones de fiscalización y control de las emisiones contaminantes provenientes del transporte automotor sujeto a jurisdicción nacional, de pasajeros y carga, en el marco legal vigente y las reglamentaciones particulares dictadas por el mismo.

Período analizado: años 1998 a 2000.

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

La AGN formula una serie de comentarios y observaciones, a saber:

No se ha implementado aún el Registro Unico de Transporte Automotor (RUTA) exigido por la ley

24.653 y el decreto reglamentario 105/98. Si bien el transporte de pasajeros está perfectamente registrado, se desconocen los datos del universo total de los vehículos de carga de carácter interjurisdiccional.

El organismo ha consignado que la estimación es dificultosa al no existir un registro ad hoc; sin embargo, a partir de la base de datos de Revisión Técnica de la Consultora Ejecutiva Nacional del Transporte (CENT) de unidades afectadas al transporte de cargas, ha detectado una cifra aproximada de 400.000 dominios, por lo cual estima que el parque de jurisdicción nacional tiene un rango de esa magnitud.

En relación a la Revisión Técnica Obligatoria:

El documento elaborado por la Subgerencia de Fiscalización y Control de Servicios de la CNRT que da cuenta de la labor realizada en los años 1998, 1999 y 2000 declara que el sistema adolece de las siguientes deficiencias:

Falta de homogeneidad en los criterios técnicos y procedimientos utilizados por los auditores regionales que provoca desigualdad en las auditorías y en el rendimiento de los talleres.

El organismo manifiesta que existen problemas, tanto con el gobierno de la provincia de Buenos Aires como con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, donde los marcos normativos colisionan generando doble imposición e incluso sanciones por falta de reconocimiento de la Revisión Técnica Nacional por dichas autoridades provinciales o municipales.

Los talleres no cuentan con el equipamiento mínimo obligatorio necesario para efectuar las revisiones técnicas obligatorias.

La elección de los talleres es libre por parte de los transportistas y la tarifa por el servicio de revisión tampoco es uniforme. Ambas características provocan desigualdad y que los talleres más exigentes resulten menos elegidos.

No se ha establecido un cronograma de adecuación gradual a fin de que se imponga un criterio uniforme con relación a la infraestructura edilicia, el equipamiento y las condiciones técnicas mínimas de funcionamiento de los Talleres de Revisión Técnica para que se subsanen las desigualdades registradas.

El porcentaje de resolución de los expedientes iniciados por falencias detectadas en los talleres tanto por la CNRT como por la CENT es bajo:

La discriminación es la siguiente:

Año 1998: de 38 expedientes iniciados se resolvieron 3.

Año 1999: de 52 expedientes iniciados se resolvieron 19.

Año 2000: no hay registro de información.

En relación a la Revisión Técnica a la Vera del Camino:

El área a cargo de los sumarios ha heredado un cúmulo de expedientes de las administraciones anteriores que obstaculiza la gestión. Se estima que el volumen total de expedientes iniciados y no resueltos que se encuentran acumulados en el Área Sumarios es de 50.000, ya que alrededor de 15.000 pueden ser resueltos por vía de presentación voluntaria.

Se estima que si se destina la totalidad del personal del área e incluso se lo refuerza para resolver los expedientes acumulados, no se podría resolver la totalidad de dichos expedientes, con el agravante de que se descuidaría el tratamiento de los expedientes ingresados en los últimos años que podrían generar recursos y que habrán de convertirse en remanentes futuros subsistiendo la problemática. El porcentaje de resolución de los expedientes iniciados a los vehículos (involucra transporte de pasajeros y carga) es bajo.

Se vio, entre los años 1998, 1999 y 2000, un total de 173 expedientes, de los cuales:

- 142 expedientes estaban sin resolución, y
- 31 expedientes estaban resueltos.

El organismo no ha completado aún el inventario de los expedientes totales (iniciados, pendientes, resueltos), lo que impide detectar el volumen de expedientes prescritos, próximos a prescribir y recientes, ni ha informatizado su registro.

Respecto del control de ruidos, no hay un estándar o número indicativo que permita determinar cuándo un vehículo supera niveles de emisión permitidos.

### **Expediente O.V.-202/03 - Resolución AGN 63/03**

La AGN informa que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la ley 24.156, la Auditoría General de la Nación procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte con el objeto de verificar los controles ejercidos por el ente sobre las medidas de seguridad en el servicio público de transporte automotor de pasajeros y el seguimiento de recomendaciones.

El período auditado fue desde el mes de enero de 1998 hasta diciembre de 2001.

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Nación aprobadas por la resolución 145/93.

La AGN formula una serie de comentarios y observaciones detalladas a continuación:

#### *Subgerencia de Fiscalización y Supervisión de Servicios (SFySS) Carroceras y Talleres*

La Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) no cumple con las formalidades previstas para la confección de los expedientes.

Por resoluciones STyOP 395/89 y 49/93 se detalla la documentación que deben presentar todas las empresas nacionales o extranjeras que se dediquen a la fabricación de carrocerías, reparación de las mismas y/o modificación de chasis para ser inscritas por la CNRT en el Registro Nacional de Fabricantes de Carrocerías y Talleres (RNFCyT).

Las 50 empresas activas tramitaron su inscripción ante la Secretaría de Transporte entre octubre de 1981 y octubre de 1992; ante la Comisión Nacional, de Transporte Automotor (CONTA) entre octubre de 1994 y marzo de 1996; y ante la CNRT desde abril de 1997 hasta el presente.

El 50 % de los expedientes relevados presenta deficiencias de foliatura, el 47 % no tiene dictamen jurídico, el 60 % no tiene carátula o la tiene incompleta y el 83 % presenta deficiencias en otros requisitos. El mayor porcentaje de falencias halladas proviene de las inscripciones tramitadas ante la Secretaría de Transporte, cuyos expedientes se transfirieron a la CNRT incompletos.

La CNRT no lleva a cabo el seguimiento y actualización de los legajos de inscripción de las empresas carroceras y talleres.

Esto dificulta el contralor sobre el accionar de las empresas y reduce las posibilidades de detección en tiempo oportuno de los cambios producidos.

Se observó, entre otras cosas, la existencia de legajos de empresas con contrato social vencido, sin su inscripción en el Registro Industrial de la Nación, con poderes de las autoridades vencidos y con modificación del objeto social sin la constancia de su inscripción en el registro respectivo (Inspección General de Justicia - IGJ).

Las actualizaciones de los datos supra mencionados sólo se realizan si al momento de llevar a cabo las inspecciones los inspectores reciben la documentación correspondiente a las modificaciones.

Lo observado resulta de importancia a fin de prevenir conductas antijurídicas en el accionar de las empresas controladas. En este aspecto, cabe mencionar que el ente, por expediente CNRT 16.210/99, pudo detectar la falsificación de la firma del responsable técnico de diseño y fabricación de una de las empresas habilitadas como fabricante de carrocerías, que generó la correspondiente denuncia penal ante el Juzgado Criminal y Corrección al Federal Nº 4, Secretaría Nº 7.

La base de datos de las empresas carroceras y talleres es incompleta y no incorpora toda la información requerida, hecho que impide un eficaz seguimiento y control de las empresas inscritas en el RNFCyT.

Los archivos tenidos a la vista de la base de datos informatizada de las empresas carroceras y talleres sólo contienen los datos básicos: número de inscripción, denominación o razón social de la empresa, domicilio, número de CUIT, responsables de

la empresa, apoderado ante la CNRT y responsable técnico, número de resolución de la habilitación en el RNFCyT y número de expediente.

Los informes de inspección técnica no se encuentran prenumerados. Se comprobó que los informes de inspección técnica a carroceras y talleres y los de inspección realizados a los talleres de revisión técnica no se efectúan en planillas o formularios prenumerados.

Esto aumenta significativamente el riesgo de adulteración, extravío o sustracción de la documentación sustentatoria de las inspecciones realizadas.

#### *Talleres de Revisión Técnica*

Los manuales elaborados por la CNRT no contienen estándares de calidad edilicia y nivel de mantenimiento de talleres.

Los manuales tenidos a la vista no establecen las condiciones mínimas con las que deberían funcionar los Talleres de Revisión Técnica (TRT) en lo referente a la calidad y mantenimiento de la infraestructura edilicia. Si bien los inspectores actuantes elaboran una planilla denominada "Anexo infraestructura y equipamientos", no se pudo obtener un detalle de los requerimientos mínimos tenidos en cuenta al elaborarlo.

Cabe mencionar que la Consultora Ejecutiva Nacional del Transporte (CENT) tampoco cuenta con estándares en lo referente a la calidad edilicia y nivel de mantenimiento de los talleres. Sus instrucciones se limitan a especificar los colores que deben llevar los talleres y su cartelería.

La CNRT no aplica las sanciones correspondientes a los TRT con falencias edilicias. Cuando los inspectores de la CNRT detectan una deficiencia edilicia sólo proceden a asentarlo en el Informe de Inspección. Esta circunstancia no se transforma en el disparador del procedimiento administrativo que, vía la Gerencia de Asuntos Jurídicos –sumarios–, debiera concluir con la resolución sancionatoria de la CNRT, imponiendo la penalidad establecida por la normativa mencionada.

No existe comunicación adecuada entre la Subgerencia de Fiscalización y Supervisión de Servicios (SFySS) de la CNRT y la Consultora Ejecutiva Nacional de Transporte (CENT).

Los TRT son inspeccionados por la CENT y la CNRT, y ambos cuerpos de inspectores envían las actas a la Gerencia de Asuntos Jurídicos (GAJ) en forma individual. Este mecanismo lleva a que tanto la CENT como la SFySS desconozcan recíprocamente las inspecciones llevadas a cabo por la otra, tomando conocimiento de las irregularidades cometidas por los TRT cuando, al efectuar una inspección, solicitaban las actas correspondientes a las auditorías realizadas por el otro organismo.

La SFySS no propicia la aplicación de sanciones en los casos en que el personal de los TRT no al-

cance el puntaje mínimo en las evaluaciones sobre tareas de inspección técnicas de vehículos.

Se tomó conocimiento que la subgerencia elevó al director ejecutivo de la CENT la nota SFySS 644/02 del 25/4/02 con "...un listado de preguntas para su análisis y opinión, el cual tendría como objetivo poder efectuar los controles establecidos en la resolución ... relacionados con los conocimientos técnicos que deben poseer los directores de los TRT...". Esta iniciativa se sustenta en la observación realizada por la AGN en actuaciones anteriores. Al momento de cerrar las tareas de campo, la CENT no había respondido la mencionada nota, con lo cual la tarea de coordinación entre las autoridades de aplicación y contralor se encuentra en una etapa inicial y demorada, no permitiendo dar por subsanada la observación planteada.

El sistema de archivo de los legajos de las inspecciones a los TRT no es confiable.

La SFySS confecciona un informe por cada inspección que realiza a los TRT. En caso de existir infracciones previstas por la resolución ST 408/94, se debe confeccionar un acta, que da origen a un expediente que inicia el procedimiento administrativo para la aplicación de las sanciones en los casos que corresponda.

La SFySS omite confeccionar las actas para inicio de sumarios.

#### *Aprobación de planos de carrocerías y modificación de chasis*

Los planos aprobados no cuentan con la totalidad de las firmas requeridas.

El Manual de Procedimiento de Aprobación de Planos de Carrocerías y Modificación de Chasis exige, en su punto 3 –Inspección de prototipos–, que los planos contengan un rótulo firmado por quien lo revisó y por quien lo aprobó.

De un total de 630 planos presentados en el período bajo análisis, se verificaron 126 planos, que representan el 20 %. Se pudo observar que en 18 casos falta la firma de quien lo aprobó, en 8 casos falta la firma de quien lo revisó.

Las disposiciones de aprobación de planos no cuentan con la firma requerida en el manual del área.

En la muestra analizada se pudieron detectar 39 disposiciones que no fueron firmadas por el gerente requerido.

El sistema de archivo de la planera resulta inadecuado. En la planera quedan archivados los planos que se realizan en papel común. Los originales que se elaboran en papel calco y/o autocar quedan incorporados al expediente que dio origen a la tramitación de aprobación.

Dado el uso intensivo que se les da a los planos, lo frágil y delicado del material en el que se confeccionan, la diversidad de áreas que lo requieren, el

alto riesgo de deterioro y extravío, la imposibilidad de realizar el control constante del correcto y correlativo archivo en la planera, la asiduidad en la consulta de los mismos y su remisión a otras dependencias fuera del ámbito físico de la CNRT, hacen que este sistema de archivo en papel común de esta relevante información no resulta el apropiado resguardo para la conservación inalterable de los planos.

#### *Departamento de Control Psicofísico*

Los contratos con las clínicas prestadoras de servicios de evaluación psicofísica se encuentran vencidos.

La casi totalidad de los contratos celebrados con las prestatarias de servicios de control psicofísico (27 de 28) se encuentran vencidos, con la única excepción del celebrado con una clínica de la provincia de Entre Ríos cuyo vencimiento opera el 26/5/03.

Es importante destacar que el ente comunicó unilateralmente, por nota CNRT 1.868/97 de fecha 18/7/97, la continuidad en la utilización de los servicios de las clínicas prestatarias cuyos contratos se encontraban vencidos entre abril y junio de 1996 "hasta tanto se celebren los nuevos contratos con las empresas adjudicatarias de los procesos de selección pública que se encuentran próximos a iniciarse". Esta modalidad se llevó a cabo en 12 contratos.

Con fecha 5/8/99 se inició el expediente CNRT 13.708/99, que propuso prorrogar los contratos que se encontraban vencidos y próximos a vencerse (no incluidos en la nota CNRT 1.868/97) dado el tiempo transcurrido desde la apertura del concurso para la selección de prestadores médicos y la necesidad de delimitar derechos y responsabilidades emergentes de los mismos, instrumentando un mecanismo de notificación de la prórroga hasta el 30 de septiembre de 1999 con la posibilidad de prórrogas automáticas cada 30 días. A tal efecto, se diligenció una carta documento conteniendo un modelo de nota que debían remitir las clínicas prestatarias en el plazo de 7 días hábiles contados desde su recepción, bajo apercibimiento de considerar no aceptada la prórroga, ocasionando el cese de la prestación. En esta situación se encuentran 7 clínicas.

Finalmente, en los 8 casos restantes, no se pudo determinar la existencia de documentación que prorrogue expresamente los contratos, sin perjuicio de lo cual, al igual que en los casos mencionados precedentemente, las mismas continuaron prestando servicios.

Al momento de cerrar las tareas de campo, la cantidad de clínicas que prestan este servicio resulta considerablemente menor. Tres clínicas fueron declaradas en quiebra y siete dejaron de prestar servicios.

A su vez, la intervención de la Gerencia de Asuntos Jurídicos en expediente CNRT 13.708/99, por dictamen GAJ (CNRT) 4.092 del 17 de agosto de 1999, manifiesta que el sistema de prórroga es una solución sólo momentánea y ante circunstancias dadas y que debe la CNRT "...evitar en el futuro sucesivos vencimientos que obliguen necesariamente a recurrir a medidas como las que se instrumentan en esta ocasión".

Este mecanismo de prórrogas automáticas de contratos pensado y elaborado entre los años 1992 y 1996 trajo como consecuencia la involución del proceso de control interno, imposibilitando la incorporación de mejoras y estándares que tiendan a dotar de eficiencia y eficacia al sistema.

A ello debe agregarse que la disminución de empresas prestadoras, producida tanto por rescisión unilateral como por quiebra, provoca una concentración del servicio en un menor número de clínicas, afectando la competencia y por ende la calidad del mismo.

La CNRT no llevó a cabo un nuevo concurso público para la adjudicación de clínicas prestatarias del servicio de evaluación psicofísica.

Mediante la resolución CNRT 2.951/98 se dispuso el llamado a concurso público nacional para la adjudicación de los exámenes relativos a la evaluación psicofísica de los conductores de vehículos de transporte terrestre de pasajeros, cargas generales y mercancías peligrosas de jurisdicción nacional para la región metropolitana de Buenos Aires, provincia de Buenos Aires, provincia de La Pampa, provincia del Neuquén, provincia de Río Negro, provincia del Chubut, provincia de Santa Cruz, provincia de Santa Fe, provincia de Entre Ríos, provincia de Misiones, provincia de San Luis, provincia de Mendoza, provincia de San Juan, provincia de La Rioja, provincia de Tucumán y provincia de Salta, extendida por la resolución 4.898/98 a las provincias de Córdoba, Jujuy y Río Negro -Cipolletti-.

Al momento de encontrarse en la etapa de selección de las ofertas, y habiendo confeccionado la Comisión Evaluadora de Ofertas el orden de méritos, el directorio de la CNRT decidió, mediante el dictado de la resolución 1.617/00 de fecha 1/3/2000, dejar sin efecto el llamado a concurso público referenciado en atención a "...razones de oportunidad, mérito y conveniencia...".

Es importante destacar que el procedimiento de licitación pública está concebido para satisfacer principios de publicidad y transparencia en la gestión pública, estableciéndose que los principios jurídicos esenciales que hacen a la *ratio iuris* de la licitación son la libre concurrencia y la igualdad de los oferentes.

Por ello, la falta de un llamado a concurso adecuado vulnera la transparencia como principio rector que abarca, respecto del actuar administrativo,

el cumplimiento irrenunciable de los principios de legalidad, moralidad, publicidad, participación real y efectiva, competencia, razonabilidad y control.

El plazo del proceso de contratación resultó excesivamente prolongado.

El procedimiento seguido al suscribirse el único contrato no vencido, celebrado con una clínica de la sede Paraná de la provincia de Entre Ríos el 26 de mayo de 1999, no resulta razonable.

La resolución CONTA 406 del 30/8/94 llamó a concurso público nacional en distintas sedes, entre las que se encontraba incluido un prestador para la ciudad de Paraná, provincia de Entre Ríos, fijando el acto de apertura para el 25/11/94.

El artículo 2º de la resolución de la ST 138 del 22/12/97 adjudicó la realización de las tareas relativas a la evaluación psicofísica de los conductores de vehículos de transporte automotor de pasajeros, mercancías peligrosas y cargas, para la sede mencionada, agregando en sus considerandos el detalle de las distintas comisiones de evaluación de los diferentes organismos que tuvieron a su cargo la evaluación de la oferta, convalidando en su artículo 3º el exceso en los plazos del proceso licitatorio establecidos en el artículo 21, apartado 21.2, del pliego de bases y condiciones.

Teniendo en cuenta lo dilatado de los plazos detallados precedentemente y que durante los años 1998 y 1999 el organismo encaró un concurso público con alcance nacional, en donde los prestadores de la provincia mencionada se encontraban convocados para presentar sus ofertas, resulta observable la mencionada contratación, referenciándose al respecto lo expuesto en los dos últimos párrafos del punto anterior.

### *Seguros*

La CNRT no controla el cumplimiento de la presentación mensual exigida por el artículo 4º de la resolución CNRT 544/98 a las entidades aseguradoras.

A tal efecto, se relevaron las presentaciones mensuales de las compañías aseguradoras autorizadas a operar en servicio público de pasajeros entre los meses de diciembre de 1999 y diciembre de 2001 (25 meses). Dicha muestra fue determinada con el objeto de constatar la integridad de las presentaciones efectuadas por dichas empresas, relevando las presentaciones de las 7 compañías aseguradoras durante un período determinado.

De lo analizado se puede concluir que:

a) No se cumplimenta con el plazo exigido por el marco legal, toda vez que el 58,29 % excede el plazo de presentación.

b) No se cumplimenta con el requisito de informar el mes por el que se presenta la información contenida en el archivo magnético ni la firma y aclarar-

ción de un responsable de la entidad aseguradora, toda vez que sólo el 57,71 % y el 65,71 %, respectivamente, cumple con la normativa.

La CNRT no controla la obligación de las entidades aseguradoras de informar en plazo las suspensiones o caducidades de la cobertura de seguros.

Las entidades aseguradoras deben informar, de acuerdo al artículo 5° de la resolución CNRT 544/98, en forma fehaciente de toda suspensión o caducidad de la cobertura correspondiente a los vehículos de transporte por automotor que presten servicios en su jurisdicción, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de acaecida, indicando denominación de la entidad aseguradora, fecha de emisión del reporte, número de habilitación o permiso, razón social de la empresa de transporte, número de CUIT, de la póliza, de dominio del vehículo y fecha y hora en que quedó sin cobertura y motivo. Asimismo, debe contar con la firma y aclaración de la persona responsable que emite la comunicación.

Del relevamiento de la base de datos del Sistema de Información de Seguros (SISE) se pudo determinar que las compañías incumplen con el plazo exigido por el marco legal, toda vez que solamente 48,68 % de las presentaciones son realizadas en término.

La CNRT no controla el cumplimiento por parte de las entidades aseguradoras de informar en término los siniestros ocurridos a sus asegurados.

De la documentación tenida a la vista correspondiente a los años 2000 y 2001 se pudo determinar que ninguna de las empresas cumple con dicha presentación en la forma y plazos exigidos. Únicamente Metropól presenta dicha información en un plazo de 7 a 10 días y Garantía en forma mensual. Durante el año 2000, la Compañía Argos la presentó únicamente en tres oportunidades (14/7, 23/4 y 17/1) y La Economía Comercial en una sola ocasión (11/2).

Es importante destacar que el ente elabora las estadísticas con estos datos remitidos por las entidades aseguradoras, y en algunos casos con denuncias presentadas por las transportistas o usuarios damnificados, que no son confrontados con otras fuentes de información como pueden ser la Policía Federal, la Superintendencia de Seguros de la Nación y el Consejo Federal de Seguridad Vial, lo que les otorga muy baja confiabilidad dado que no se efectúan pruebas de consistencia de los datos originales. Esta afirmación es compartida por el Área de Seguros y Estadísticas del ente, que en respuesta al cuestionario reconoce que la información procesada por el ente es poco confiable.

Se incrementó la cantidad de muertos en siniestros en el 2002 respecto del 2001 en un 330 %, a pesar que disminuyó la cantidad de accidentes. Si bien, como se expresó ut supra, la información resulta poco confiable (podría ser, por ejemplo, que

no se informen todos los siniestros), las cifras de por sí marcan la magnitud del problema, lo que debería generar en el ente acciones direccionadas a profundizar los controles de los aspectos que, si bien pueden no tener una relación de causalidad directa con el siniestro, coadyuvan a su ocurrencia.

Mejorar el sistema de información y estadística de manera tal que permita realizar un diagnóstico correcto de la situación y un seguimiento de su evolución.

Finalmente, es importante aclarar que de la base de datos obrante en soporte informático no surge la fecha en que las compañías aseguradoras presentan esta información ante la CNRT, imposibilitando de este modo su seguimiento y control.

La CNRT no controla el cumplimiento de la presentación en plazo del informe trimestral de los siniestros ocurridos denunciados por las aseguradoras.

Del relevamiento llevado a cabo se pudo determinar que ninguna de las compañías de seguro cumple con la presentación de la información trimestral. Esto se confirma con lo expresado por el responsable del Área de Seguros, en respuesta a los cuestionarios efectuados, al manifestar que la información no es presentada porque "...es la misma que periódicamente (48 horas o semanalmente) envían las aseguradoras, por lo cual sería repetir los mismos datos, y debido a que las aseguradoras llevan los datos en un programa denominado Prisma, que hace difícil su conversión a Excel o DBF...".

#### *Gerencia de Asuntos Jurídicos*

Las demoras en la tramitación de los expedientes iniciados por irregularidades en los TRT resultan excesivas.

La Gerencia de Asuntos Jurídicos suministró un listado de 260 expedientes pendientes de resolución, referidos a los trámites que se encuentran actualmente en la etapa de sustanciación de sanciones por infracciones cometidas por los talleres.

En 103 casos no se detalla la fecha en que dichos expedientes ingresaron a la gerencia.

Se pudo observar que la demora promedio de 11 meses expuesta en el informe de auditoría aprobado por resolución AGN 259/01 se ve ampliamente superada dado que existen trámites que llevan más de 4 años, lo que evidencia el agravamiento del problema (el promedio de los 157 expedientes es de 30,5 meses).

Las demoras registradas en la resolución antes mencionada afectan la eficiencia y eficacia en las tareas de control instrumentadas por el ente de control.

La gerencia no aplica la sanción preventiva a los TRT.

No surge que la CNRT utilice la facultad otorgada por la normativa vigente.

La falta de sanciones oportunas debilita el sistema de control que el ente debe mantener sobre los TRT.

La información volcada a la base de datos de los expedientes en trámite es incompleta.

Los expedientes que ingresan a la gerencia lo hacen provenientes de informes de inspección generados por la CNRT (SFySS) y por la CENT.

En el transcurso de las tareas de campo se efectuó el control cruzado de la base de datos mencionada en las observaciones anteriores con la información emitida por la SFySS de las actas por ellos elaboradas como consecuencia de inspecciones técnicas.

Se verificó que los datos aportados por la Gerencia de Asuntos Jurídicos son incompletos, ya que 31 expedientes girados desde la SFySS no figuran en la base de datos de la GAJ.

#### *Area de Fiscalización Administrativa*

El informe que arroja la consulta a la base de datos del sector no permite identificar al chofer en infracción.

De las consultas efectuadas a la base de datos no surgen claramente quiénes son los choferes que fueron detectados en infracción, aun cuando el acta menciona infracciones vinculadas con los conductores.

El hecho de carecer de la licencia nacional habilitante (LNH) o estar ésta vencida, o no tener la libreta de trabajo o tenerla incompleta, son infracciones particularmente vinculadas con el chofer de cada una de las unidades inspeccionadas.

Estos son los documentos que habilitan a los choferes a conducir (el primero) y que deja reflejados las jornadas de trabajo y descanso de los mismos (el segundo), resultando, por lo expresado, de significativa importancia su seguimiento y control.

Los informes que arrojan las consultas efectuadas a la base de datos se centran e identifican en función del dominio del vehículo inspeccionado, mientras que para poder identificar al chofer es necesario recurrir al acta original, cuando sería de suma utilidad para las distintas áreas del organismo que se identifique al conductor juntamente con las infracciones que a éste se refieren.

No existe un adecuado circuito interno de información de las falencias detectadas por los distintos grupos de inspectores a las áreas sustantivas.

Si bien el Area de Fiscalización Administrativa cuenta con información procesada y elaborada, no se pudo obtener evidencia fehaciente de la comunicación a los distintos sectores involucrados con la información que surge de las actas de infracción. A modo de ejemplo se puntualiza que el Departamento de Control Psicofísico no recibe en forma habitual el resultado de las inspecciones que detecta-

ron inconvenientes con los choferes, o que se le notifiquen al Sector Seguros las infracciones que al mismo le competen.

#### *Generalidades del ente*

Los manuales de procedimiento no cuentan con aprobación de la autoridad competente. A la fecha de cierre de las tareas de campo, los manuales internos de las distintas áreas analizadas no fueron aprobados.

Existe una alta rotación en el nivel de dirección del ente.

Del análisis efectuado se puede inferir que en el período de directorio (desde 29/11/96 hasta 17/12/99) sus miembros duraron en promedio 18 meses y durante el período de las intervenciones (desde 21/12/99 hasta la fecha de cierre de tareas de campo) las autoridades duraron en promedio 5 meses. Estos frecuentes cambios en cargos de alta dirección no favorecen la instrumentación, en el organismo, de políticas claras y estables, ni la implementación de buenos sistemas de control interno.

De la lectura de las normas internacionales de auditoría, emitidas por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, se concluye que el riesgo de fraude o error es mayor cuando "...hay alto porcentaje de rotación de personal clave ... hay cambios frecuentes de asesoría legal o de auditores...". En igual sentido, y poniendo el acento de los controles en la más alta gerencia, el Informe COSO puntualiza que "...el director general (o cualquier otra denominación que pueda darse al máximo ejecutivo de una empresa, tal como consejero delegado, presidente ejecutivo, ..., etcétera) es el responsable último y debería asumir la 'titularidad' del sistema. Más que ningún otro individuo, el director general fija la pauta en las esferas más altas de la entidad, influyendo en la integridad, la ética y los demás factores para consecución de un entorno de control favorable...".

Esta rotación necesariamente tuvo incidencia en la falta de aprobación de manuales, toma de decisiones orgánicas, como ser el llamado a licitación para las clínicas prestadoras, la aplicación de sanciones preventivas a TRT, la intercomunicación de información dentro del organismo, etcétera. Contrariamente, una alta gerencia estable favorecería la aplicación de políticas a mediano y largo plazo.

El organigrama no refleja la organización real del organismo.

De los procedimientos llevados a cabo se ha verificado la falta de correspondencia entre la estructura formal aprobada y la realidad fáctica o estructura informal y funcionamiento real de las distintas áreas del organismo. Esto lleva a que el organigrama no refleje la realidad y la compleja y disímil temática que el organismo tiene a su cargo.

*Comunicación del proyecto de informe y análisis del descargo formulado por la CNRT*

Mediante nota 12/2003 AGN, de fecha 5/3/03, se remitió al señor interventor de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte copia del proyecto de informe de auditoría a fin de que presente las consideraciones que estime pertinentes.

Vencido del plazo de 15 días otorgado, no se ha recibido respuesta del organismo.

*Oscar Lamberto. – Gerardo R. Morales. – Juan J. Alvarez. – Roque T. Alvarez. – Humberto J. Roggero. – Héctor R. Romero.*

ANTECEDENTES

1

**Dictamen de comisión**

*Honorable Congreso:*

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración ha considerado los expedientes 468/01, respecto al control sobre las medidas de seguridad en el servicio público de transporte automotor de pasajeros de corta y larga distancia; 726/01, sobre el accionar de la CNRT en relación con reclamos de los usuarios; 145/02, sobre diversas modalidades del servicio de oferta libre; 423/02, sobre gestión de control ambiental, y 202/03, sobre el control de las medidas de seguridad en el servicio público de transporte automotor de pasajeros, mediante los cuales la Auditoría General de la Nación remite resoluciones en el ámbito de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte; 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: *a)* sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación con motivo de los controles realizados por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte sobre los reclamos de los usuarios, el control de gestión ambiental y control de las medidas de seguridad en el servicio público de transporte automotor de pasajeros, y *b)* sobre las medidas adoptadas a los fines de determinar y efectivizar las responsabilidades que se hubieran derivado de las aludidas observaciones, que en varios casos informarían de severos incumplimientos con tareas que hacen a aspectos centrales del control del Estado en lo que resulta materia de competencia del órgano.

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 la comisión, 27 de mayo de 2004.

*Oscar Lamberto. – Mario A. Losada. – Gerardo R. Morales. – Juan J. Alvarez. – Nicolás Fernández. – Roque T. Alvarez. – Humberto J. Roggero. – Héctor R. Romero.*

2

Ver expediente 72-S.-2004.

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