

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 5.08.08

**DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA
DE INFRACCIONES**

AUDITORIA DE GESTION 2007

Buenos Aires, Agosto de 2009.

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640- 6to Piso
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

PRESIDENTA

Dra. Sandra Bergenfeld

AUDITORES GENERALES

Dr. Santiago De Estrada

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. Paula Oliveto Lago

Lic. Josefa Prada

Dr. Juan Carlos Toso

Proyecto N°: 05.08.08

Dirección General Administrativa de Infracciones.

Objeto: Dirección General Administrativa de Infracciones. Gestión 2007.

Objetivo: Evaluar en términos de eficiencia, eficacia y economía el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.

Jurisdicción: Jurisdicción 26 (Ministerio de Gobierno).

Programas presupuestarios: Programas: N° 20027

Unidad ejecutora: Dirección General Administrativa de Infracciones

Período bajo examen: Año 2007

Directora de Proyecto: Dra. María Fernanda Mina

Auditor Supervisor: Dra. Sandra Fumarola

Presupuesto: Programa Presupuestario (SSP) 20027
Dirección General Administrativa de Infracciones

Sancionado: 54.466.522.-

Vigente: 50.985.168.-

Devengado: 47.464.362.-

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, junio de 2009.
Código del Proyecto	5.08.08
Denominación del Proyecto	Dirección General de Administrativa de Infracciones
Período examinado	2007
Programas auditados	Jurisdicción 26 (Ministerio de Gobierno). Programa 20027
Unidad Ejecutora	866- Dirección General de Administración de Infracciones
Presupuesto	\$54.465.522
Objetivo de la auditoría	Evaluar en términos de eficiencia ,eficacia y economía el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.
Alcance	Determinar el ingreso por multas referidas al pago voluntario. Relación ingresos por multas con las metas físicas; multas procesadas con las efectivamente percibidas. Prescripción. Imposibilidad de citación al infractor. Nulidad de Multas. Multas no ingresadas. Incidencia sobre el total. Área de atención al público. Determinación y cumplimiento de las normas de atención al público. Determinación de los registros de recaudaciones y tablas comparativas con ejercicios anteriores.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Las tareas de campo han sido desarrolladas desde Junio del 2008 a Febrero del 2009
Aclaraciones previas	La Dirección General de Infracciones ha sido auditada anteriormente mediante los Proyectos Nros. 5.07.02, 5.04.10, 5.04.34, 5.12.01, 5.07.02, 5.03.26, 5.21.02, 5.05.11. 1.- En el presente informe se abordó la cuestión desde tres enfoques distintos por un lado determinar en forma fehaciente la recaudación percibida anualmente en concepto de multa por pago voluntario y su incidencia sobre el total de multas procesadas, ya que constituyen recaudación conforme al inciso 6 del Art. 9 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que expresa que “... son recursos de la Ciudad de Buenos Aires “la recaudación obtenida en concepto de multas, cánones, contribuciones, derechos y participaciones”. 2.- Por otro lado, se ha realizado una encuesta entre el público concurrente a la Dirección General de Administración de Infracciones, a fin determinar el grado de satisfacción del ciudadano en la atención al público. No obstante se deja constancia que son varios los lugares de pago habilitados para el cobro de las multas, ahora bien muchas veces por desconocimiento del público en general concurren en primer lugar a la oficina mencionada.(Ver acápite encuesta de satisfacción). 3.- Por ultimo en atención a los Convenios vigentes, se ha verificado el pago de las comisiones que efectivamente se

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Observaciones	abonan a las entidades recaudadoras. <u>OBSERVACIONES</u> <u>Convenios:</u> 1) Respecto de los Convenios con UTN e ITRON MELLER, si bien han sido prorrogados por el G.C.B.A mediante la suscripción de actas acuerdo con las empresas vinculadas se observa que se encontrarían vencidos los plazos respecto de período pactado originalmente. Al respecto y en concordancia con la calificada opinión de la Procuración General, en el Dictamen Nro. 49.441 " <i>se aconseja llamar de inmediato a licitación pública toda vez que por encontrarse comprometido un servicio público su prestación no puede ser suspendida</i>". 2) No se acompañaron las copias de los convenios con ACA, SACTA, Rentas y Bapro. <u>Atención al Público</u> Se hace referencia en particular a la atención al público en la DGAI, Carlos Pellegrini 211, Piso 1ro. Se observa que: 1) Los Padrones que contienen información acerca de la titularidad de los vehículos no se encuentran actualizados.¹. Esto trae como consecuencia demoras en la "Atención al Público". 2) Se detectan fallas permanentes en los sistemas informáticos incluso dos veces por día. Esto trae como consecuencia la demora en la "Atención al Público" y no se comunica tal situación, ni tampoco se estima del tiempo de espera. Dicha situación provoca reacciones en algunos casos violentas del público. <u>Infraestructura</u> 1) La Dirección General de Administración de Infracciones no cuenta con un espacio suficiente y sanitarios suficientes, para la cantidad de público que concurre a misma a realizar sus gestiones. 2) Los 4 ascensores que dan al palier de entrada no tienen capacidad suficiente para la cantidad de personas que deben subir hasta el 1º piso, pues por este medio se puede ir a los otros 7 pisos del edificio (generalmente hay dos elevadores que no funcionan). 3) La escalera de cuatro tramos es el medio por el cual accede la mayor parte del público al 1º piso (la planta baja tiene mucha altura, dos niveles), es de notar que la gente tiene que subir y bajar por esta única escalera con consiguiente caos en los momentos de afluencia pico. 4) En el hall de entrada del 1º piso se mezclan las filas para pagar en las cajas, la fila para informes y el paso de la gente que entra y sale a la escalera y la gente que se dirige a los ascensores. 5) El personal que presta servicio en la DGAI y el público concurren a los mismos sanitarios los que resultan insuficientes respecto de la cantidad de público que
---------------	--

¹ La obligación de las actualizaciones de la base de datos de dominios y titulares conforme al contrato vigente recae sobre la UTN, la cual se debería realizar en forma mensual.

	atiende diariamente .(ANEXO V) <u>Actas</u> 1) Se observa que en la actualidad no existe un sistema que permita comprobar fehacientemente cuantas actas manuales y/o fotográficas son labradas por año. 2) La DGAI no cita en forma fehaciente a los infractores, ya que se ha verificado que de las 1.097.832 actas abonadas en concepto de pago voluntario, solo fueron citadas 764.877 que significan el 69,67%. En tanto que la obligatoriedad de las citaciones por pago voluntario recae según contrato vigente dentro de los servicios prestados por la UTN². 3) Del análisis de la información suministrada, el total de actas ingresadas (ver "Cuadro de Estado de las actas procesadas durante el 2007") es de 5.126.498, mientras que según los informes de ejecución trimestral del organismo informa que las mismas ascienden a 5.084.114, y por otro lado en la cuenta inversión refleja la suma de 3.444.868.- <u>Ingresos:</u> 1) Se observa la falta de implementación de un sistema integrado de control interno, por cuanto: a) Se verificó la ausencia de "procedimientos" tales como "controles cruzados" y "circuitos establecidos por escrito que definan las rutinas a cumplir"; asimismo ausencia de normas que regulen un sistema de registro. b) Se constataron "servicios informáticos dispersos", que hacen necesaria una centralización de información y registro. Esto trae como consecuencia diferencias entre los distintos registros. Por lo que no se alcanza a conciliar las diferencias detectadas entre las diferentes fuentes de información. (Entendiendo como fuente lo informado tanto por la DGAI, entidades recaudadoras, Tesorería, Banco Ciudad, etc.). 2) Se observa la falta de un registro único y detallado en el ámbito del GCBA que permita evaluar la política implementada por la DGAI. En efecto habiendo requerido a los diversos organismos involucrados en la percepción de los ingresos por multas aplicadas, se advierte la falta de coincidencia de los ingresos percibidos; a saber: a) La Contaduría General, registra conceptos y montos globales de las multas, (multas por infracciones varias) advirtiéndose que el monto general de las mismas asciende a 114.291.814,64. b) La Tesorería General contesta de un modo más discriminado pero sin el detalle necesario y suficiente
--	---

² Según las "Obligaciones de la prestadora UTN deberá: Imprimir las citaciones de Pago Voluntario y de las Cédulas de Juzgamiento, las cuales deberán ser enviadas al infractor dentro de los 10 días siguientes. Asimismo, la Dirección General de Administración de Infracciones podrá modificar los plazos establecidos observando que se de cumplimiento a las normas vigentes y de acuerdo con las necesidades operativas que exija el servicio.

“2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer”

	para el análisis y evaluación. c) Del cruce de la información suministrada por la Tesorería General y el organismo se advierte las siguientes diferencias: Respecto de los Ingresos por multas abonadas bajo el “Sistema de Pago Voluntario” en la DGAI refleja un ingreso de \$ 391.290,47 mayor en el Organismo que el registrado en la Tesorería General. d) Se advierte la no coincidencia entre la documentación respaldatoria diaria de pagos voluntarios y la mensual elaborada por el propio organismo. e) El registro de los ingresos por parte de la contratista UTN adolece de falencias que dificultan el seguimiento y la correcta identificación de los ingresos percibidos por las multas por pago voluntario.
Recomendaciones	<u>6.1 Convenios.</u>³ 1) Se recomienda a la Dirección General de Administración de Infracciones que remita nota a la Escribanía General y/o al Banco de la Ciudad de Buenos Aires a fin de solicitar copia fiel y vigencia de los Convenios firmados con ACA, Sacta, Rentas y Bapro que hayan tenido como objeto el cobro de multas por pago voluntario.⁴ <u>6.2 Atención al Público</u> 1) Se recomienda a la Dirección General de Administración de Infracciones cursar nota en el marco del Convenio vigente al “Registro de la Propiedad Automotor” con el fin de que se actualice adecuadamente y en forma periódica el padrón de titulares de los vehículos.⁵ 2) Se recomienda a la Dirección General de Administración de Infracciones tomar las medidas necesarias a fin de destinar más personal al sector de “Atención al Público”. <u>6.3 Infraestructura</u> 1,) 2), 3), 4) y 5) Se recomienda enviar copia del presente Informe de Auditoría al organismo competente del GCBA a los fines que proceda a elaborar un plan de obras de infraestructura en el edificio de Carlos Pellegrini 211/291 Primer Piso, teniendo en consideración las áreas existentes para la atención al público, en función de la cantidad de personas que concurren diariamente al mismo. <u>6.4 Actas</u> 1) Se recomienda proceder a la implementación de un sistema que permita comprobar fehacientemente cuantas actas manuales y/o fotográficas son labradas por año. Para ello, establecer con todas las áreas que intervienen en el proceso

³ El 20-10-2008 según el descargo efectuado por el auditado se llamó a Licitación Pública Nacional mediante Decreto 1613-SYAGF-2008. “... La misma se realizó sin inconvenientes donde resultó adjudicada la UTE conformada por las firmas BOLDT S.A-VANGENT ARGENTINA S.A según Decreto 330-GCBA-2009 del 15-04-2009”

⁴ La Dirección General remitió copia de los Convenios firmados con Registro de la Propiedad Automotor, Acara, Banco Ciudad, SEPSA, Sociedad Militar Seguro de Vida.

⁵ La obligación de la actualización de la base de datos de dominios y titulares conforme al contrato vigente recae sobre la UTN, la cual se debería realizar en forma mensual.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

	de administración de infracciones un mecanismo de control interno. 2) A los fines de citar en forma fehaciente a los infractores se recomienda a la DGAI que arbitre los medios necesarios a los fines de intimar e implementar un sistema de citación de infractores eficaz y eficiente. 3) Establecer un sistema de registro de ingresos unificado con las áreas intervinientes en el cobro de las multas (DGAJ, Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Tesorería y Contaduría General). 6.5 Ingresos: 1) Se recomienda la implementación de un sistema integral e integrado de control interno, por cuanto: Implementar manuales y normas de procedimiento, tales como "controles cruzados" y "circuitos establecidos por escrito que definan las rutinas a cumplir"; asimismo crear normas conducente para la regulación de un sistema de registro. Implementar medidas a los fines de unificar los servicios informáticos, para la centralización de información y registro. Todo ello a efectos de posibilitar conciliar las diferencias detectadas entre las diferentes fuentes de información. (Entendiendo como fuente lo informado tanto por la DGAI, entidades recaudadoras, Tesorería, Banco Ciudad, etc.). 2) Crear e implementar un sistema de registro único y detallado en el ámbito del GCBA (que involucre a la Tesorería General, Contaduría General, las entidades no oficiales que son parte en los convenios y la DGAI) que permita evaluar la política implementada por la DGAI. Ello permitirá, además, que los diversos organismos involucrados en la percepción y registración de los ingresos por multas aplicadas, puedan registrar y exponer datos coincidentes de los ingresos percibidos.
Conclusiones	Al inicio de nuestro trabajo, expresamos en "Aclaraciones Previas" que se había hecho hincapié en tres aspectos fundamentales. Uno de ellos era determinar en forma fehaciente la recaudación percibida anualmente en concepto de multa por pago voluntario y su incidencia sobre el total de multas procesadas. En este sentido, se observaron las diferencias registrales encontradas que hallan su causa en la cantidad de áreas que intervienen en el proceso de administración de infracciones (Dirección General de Infracciones, Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Tesorería General, Contaduría General, y todas las entidades autorizadas al cobro de multas). En el período auditado 2007 se encontraba vigente el "Contrato entre el GCBA y la UTN" para la prestación del "Servicio Integral de Procesamiento y Administración de Infracciones" que establecía claramente los derechos y obligaciones de las partes. Vencidos los plazos del primer "Convenio" se ha ampliado el plazo de su vigencia mediante decretos del Poder Ejecutivo. Así las cosas, a la fecha de redacción del presente, en la actualidad se ha adjudicado a una UTE conformada por las firmas BOLDT S.A –VANGENT S.A, según el Decreto 330/09 de fecha 15 de abril de 2009.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

El segundo aspecto en el cuál hemos puesto especial atención es en relación a la atención al público en la DGAI. Al respecto hemos realizado una encuesta de satisfacción en el ámbito de la propia DGAI ; advertimos una leve mejoría entre la opinión del público al comienzo de los trabajos de campo, y su finalización. En ese momento la Dirección General tomo medidas como la habilitación de otras terminales para el pago de multas por pago voluntario, y además la consulta on line a la que puede acceder cada infractor a fin de consultar si registra o no multas, la impresión del formulario correspondiente, y el pago en la entidades autorizadas para ello, lo cual descongestiona la oficina de Carlos Pellegrini 211, 1º Piso . No obstante y de acuerdo a las entrevistas realizadas, el público en general concurre primero a la DGAI, por lo que es aconsejable que la misma cuente con instalaciones acorde con la cantidad de personas que concurren al lugar.

Otro tema, bajo estudio fueron los Convenios vigentes con diversas entidades, para verificar el pago de las comisiones que efectivamente se abonan a las entidades recaudadoras. Se han detectados algunas diferencias contables que la actual gestión manifiesta en su descargo, estaría manteniendo reuniones y con todas las áreas involucradas con el fin de solucionar el problema planteado.

Finalmente, es importante insistir en lo imprescindible de proceder a la implementación de un sistema de registro de multas unificado y ordenado, como así también para la notificación de infractores.

En mérito de lo hasta aquí expuesto y en atención a las manifestaciones vertidas en el descargo por la actual gestión, se puede concluir que se estarían realizando acciones tendientes a mejorar la atención al ciudadano.

**Informe Final de Auditoria
Proyecto N° 5.08.08
Dirección General Administrativa de Infracciones**

DESTINATARIO

**Sr. Vicepresidente 1º
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Cdor. Diego Santilli**
S I D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135º de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131º, 132º y 136º la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General Administrativa de Faltas.

1. OBJETO

Dirección General Administrativa de Infracciones.

2. OBJETIVO

Evaluar en términos de eficiencia, eficacia y economía el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

Determinar el ingreso por multas referidas al pago voluntario. Relación ingresos por multas con las metas físicas; multas procesadas con las efectivamente percibidas. Prescripción. Imposibilidad de citación al infractor. Nulidad de Multas. Multas no ingresadas. Incidencia sobre el total. Área de atención al público. Determinación y cumplimiento de las normas de atención al público. Determinación de los registros de recaudaciones y tablas comparativas con ejercicios anteriores.

Las tareas de campo han sido desarrolladas desde Junio del 2008 a Febrero del 2009.

3.1. Procedimientos aplicados

- Lectura de Informes de auditoría anteriores. Solicitada la S.I.G.E.B.A. y U.A.I., respondieron que no han confeccionado informes de auditoría relacionados al tema.
- Recopilación y análisis de normativa vigente y convenios.
- Entrevistas con funcionarios y personal del Organismo.
- Requerimiento, análisis y cruce de documentación e información suministradas por diversos organismos.
- Cruce diario, mensual y anual entre la base de datos suministrado por DGAI, UTN, Banco Ciudad, Pago Fácil, Rapipago, Acara y Tesorería.
- Inspección ocular de las áreas que conforman el espacio físico que el organismo destina al área de atención al público.
- Análisis de la Información proveniente de la Contaduría (OGEPU).
- Listado de transacciones correspondiente a los programas presupuestarios.
- Crédito sancionado y evolución del mismo (ampliaciones, reducciones y crédito vigente).
- Cuenta de inversión.
- Análisis de la información suministrada por la Dirección General Administrativa de Infracciones:
- Informes de ejecución presupuestaria y metas físicas.
- Información y documentación respaldatoria del organismo.
- Entrevistas con los siguientes funcionarios:
 Director General de Administración de Infracciones.
 Director a cargo de la Dirección de Control de Infracciones.
 Jefe del Departamento del Área de sistemas, control fotográfico y padrón automotor.
 Gerente de sistemas de la UTN.
 Jefa del Sector de Atención al Público.
- Confirmación con el área administrativa de datos relevantes.
- Análisis y comparación de las bases de datos referidas a ingresos suministrados por las entidades recaudadoras de los diferentes organismos (Dirección General de Tesorería, Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Rapipago, Pago Fácil y UTN).
- Encuesta de satisfacción al público.
- Informe Técnico sobre infraestructura del edificio. Verificación in situ y toma de fotos del sector "Atención al Público".
- Estudio de estadísticas obtenidas de la página WEB del G.C.B.A.
- Noticias referentes al nuevo sistema de cobro de multas en los distintos GCPs. (Fuente: Diario Clarín, de fecha 25/08/08, Pág.36).
- Análisis del Dictamen de la Procuración General, Nro.PG-49441 relacionado a los pagos derivados por la continuidad de los servicios brindados por las empresas que realizan el "Control Inteligente de Infracciones".
- Las tareas de campo han sido desarrolladas entre junio del 2008 y febrero de 2009.

3.2. Limitaciones al alcance

No existieron limitaciones al alcance.

4. ACLARACIONES PREVIAS

La Dirección General de Infracciones ha sido auditada anteriormente mediante los Proyectos Nros. 5.07.02, 5.04.10, 5.04.34, 5.12.01, 5.07.02, 5.03.26, 5.21.02, 5.05.11.

1.- En el presente informe se abordó la cuestión desde tres enfoques distintos por un lado determinar en forma fehaciente la recaudación percibida anualmente en concepto de multa por pago voluntario y su incidencia sobre el total de multas procesadas, ya que constituyen recaudación conforme al inciso 6 del Art. 9 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que expresa que "... son recursos de la Ciudad de Buenos Aires "la recaudación obtenida en concepto de multas, cánones, contribuciones, derechos y participaciones".

2.- Por otro lado, se ha realizado una encuesta entre el público concurrente a la Dirección General de Administración de Infracciones, a fin determinar el grado de satisfacción del ciudadano en la atención al público. No obstante se deja constancia que son varios los lugares de pago habilitados para el cobro de las multas, ahora bien muchas veces por desconocimiento del público en general concurren en primer lugar a la oficina mencionada. (Ver acápite encuesta de satisfacción).

3.- Por último en atención a los Convenios vigentes, se ha verificado el pago de las comisiones que efectivamente se abonan a las entidades recaudadoras.

En el período auditado en la DGAJ hubo cambios en su Dirección General por cuanto se designó a más de un Director. Como consecuencia de ello, el organismo solicitó prórroga en tres oportunidades:

- a. Nota 10849/08 de fecha 12-07-2008.
- b. Nota 9859/08 de fecha 22-07-2008.
- c. Nota 3398 de fecha 29-11-2008.

En todos los casos se concedió dicha prórroga, y posteriormente la DGAJ cumplió con los requerimientos solicitados. A su vez, el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, solicitó prórroga en tres oportunidades a saber:

- Nota de fecha 01-09-08.
- Nota de fecha 08-09-08.
- Nota de fecha 22-12-2008

En todos los casos se concedió dicha prórroga, y posteriormente el BCBA

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

cumplió con los requerimientos.

Es importante destacar que el equipo de auditoria a los fines de confeccionar el presente informe ha tenido que trabajar con una Base de Datos con gran volumen de información.

Estructura (Anexo I)

La estructura vigente en el año auditado, período 2007, fue aprobada mediante Decreto 350/06, Anexo I/5 "Estructura Orgánica Funcional del G.C.B.A", de fecha 7 de abril de 2006. (Publicada en el BOCBA Nro. 2416 de fecha 10 de abril de 2006).

La Dirección de Administración de Infracciones, dependía, por entonces de la Subsecretaría de Justicia, dentro del ámbito de Ministerio de Gobierno. Asimismo se hallaba el organismo fuera de nivel "Unidad Administrativa de Control de Faltas".

Descripción de la Responsabilidad Primaria de la DGAI

Durante el período auditado y a los efectos de implementar el programa objeto de auditoria se han atribuido a la Dirección General Administrativa de Infracciones y a la Unidad Administrativa de Control de Faltas las siguientes responsabilidades primarias conforme al Decreto 350/06:

Responsabilidad Primaria de la Dirección de Administración de Infracciones.

Responsabilidades primarias (Se transcribe la parte pertinente)

"Supervisar el funcionamiento de la Unidad Administrativa de Control de Faltas y las tareas vinculadas con el pago de infracciones susceptibles de ser resueltas por vía administrativa"

"Supervisar la prestación del Servicio del Sistema de captación, registro gráfico y procesamiento de infracciones de tránsito"

Presupuesto

Conforme a la información suministrada por la OGEPU, mediante Nota Nro.2138-AGCBA-08, con respecto a la descripción del programa presupuestario y previo al análisis en particular, se deja constancia que la información suministrada, fue reformulada al producirse el cambio de conducción en el Ministerio de Hacienda (haciendo referencia a octubre del año 2006). Con posterioridad, fueron reemplazados los números de Programas Presupuestarios originales, sin modificación de la descripción de los mismos que continuaron igual. Por tal motivo, el Programa 19 (originalmente) devino en el distributivo como programa 20027.

Descripción del Programa Presupuestario

El presente programa corresponde a la provisión del servicio de

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

procesamiento y administración de infracciones con su consecuente tratamiento y evaluación.

A través del mismo se prevé que todos los ciudadanos, infractores o no, tengan acceso a efectuar la cancelación de la infracción o su evaluación dentro del ámbito administrativo de así ser necesario.

Visto lo mencionado en los párrafos precedentes se pretende, por parte de este organismo, impartir justicia equitativamente, sancionando por igual a los infractores, asegurar al usuario adquirente de un vehículo el correcto traslado de dominio y al ciudadano en general, indirectamente involucrado, a garantizar que se aplique la normativa que permita la adecuación de la conducta de los ciudadanos de conformidad con el bien jurídico protegido con la sanción de las normas punitivas.

Cuando el Código de Faltas tipifica como punible una conducta, sea una infracción de tránsito, sea una infracción bromatológica u otras de las que están previstas en el mencionado Código, subyace la voluntad de preservar la vigencia de un bien jurídico.

El mismo, no es otro que una mejor convivencia entre los vecinos y de quienes transitan por la ciudad de Buenos Aires.

La finalidad de esta Dirección, consiste en asegurar que este bien jurídico se proteja efectivamente, garantizando la aplicación de la normativa.

A lo largo de los años 2004, 2005, y durante el 2006, se ha incrementado notoriamente la actividad inspectiva, creciendo considerablemente la cantidad de actas labradas. De tal forma, los controladores existentes no alcanzan para asegurar los fines descriptos en los párrafos precedentes, toda vez que no pueden atender el volumen de trabajo que ingresa a diario para su resolución. Más de 180.000 actas procesadas mensualmente, y 1.300 personas que a diario concurren a la repartición dan cuenta de lo afirmado precedentemente.

Por ello, y a fin de cumplir con los objetivos propuestos, oportunamente el Poder Ejecutivo en el período 2008, envió proyectos de ley destinados a la ampliación del número de controladores, como asimismo, la creación de la Unidad Administrativa de Atención de Faltas Especiales. Ambos proyectos contaban a la fecha de las tareas de campo con despacho de comisión. De aprobarse por la Legislatura estos proyectos, el número de controladores ascendería a 106, 70 para la Unidad Administrativa de Control de faltas y 36 para la Unidad Administrativa de Atención de Faltas Especiales.

La ampliación del número de controladores permitirá satisfacer el aumento de la demanda que se verifica en la actualidad, como también la que sobrevendrá a raíz del aumento del mercado automovilístico y el nuevo control que implementará el Gobierno de la Ciudad mediante la verificación técnica vehicular.

Por lo expuesto, las previsiones presupuestarias para el ejercicio 2007 deberán contemplar los cambios ut supra mencionados, debiendo destacarse que

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

crecerán también en forma sustantiva las pautas de recaudación.

Programas en ejecución:

Atento a los informes de gestión, elaborados en los últimos 3 años, se denota un incremento significativo en la producción realizada por esta entidad encargada de suministrar el servicio primario.

En los distintos programas se logró una satisfacción en la demanda pública, realizando una adecuación del servicio a las necesidades imperantes, como por ejemplo: la apertura del Call Center, la posibilidad de consultar on line las infracciones a través de la pagina web que posee el GCBA, la implementación del convenio con los R.N.P.A., por intermedio de A.C.A.R.A., para la obtención del libre deuda al momento de la transferencia de dominios y la apertura de más puntos de atención en los distintos de Centros de Gestión y Participación.

Programas nuevos:

El nuevo programa, que se plantea incluir, es el correspondiente a ejercer la potestad de conducir y coordinar los recursos, de la manera más eficiente y eficaz, a fin de llevar a adelante los objetivos planificados.

Para ello es que se hace necesario medir y evaluar, en tiempo real, los cambios presentados en el contexto e incurrir en las medidas que sean necesarias para la rápida adaptación a los mismos.

Información sobre producción de bienes y/o servicios:

Los servicios que se prestan recaen en todos los ciudadanos, toda vez que, los mismos se pueden medir mediante la utilización de algunos parámetros o unidades cuantificables surgidas del proceso, como ser:

Certificados de Libre Deuda para Transf. de dominio o bien para la Obtención del carné habilitante para conducir.

Emisión de boletas para Pago Voluntario

Asignación de Controlador.

a) Crédito vigente y devengado del programa presupuestario.

Unidad Ejecutora	Programa	Vigente	Devengado
Nº 866	20027	\$ 50.985.168,00	\$ 47.464.362,00
Total general		\$ 50.985.168,00	\$ 47.464.362,00

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

b) Porcentaje de ejecución del crédito vigente por programa.

Unidad Ejecutora	Programa	Vigente	Devengado	% VIGENTE S/DEVENGADO
866	20027	\$ 50.985.168,00	\$ 47.464.362,00	93,09 %
Total general		50.985.168,00	47.464.362,00	

c) Presupuesto vigente y devengado según incisos clasificadores del gasto.

Descripción	Vigente	Devengado	% VIGENTE POR INCISO	% DEVENGADO POR INCISO	% DE EJECUTADO POR INCISO(DIFERENCIA PORCENTUAL ENTRE VIGENTE Y DEVENGADO)
Gastos en personal	\$ 28.509.428,00	\$ 28.509.409,00	55,92%	60,06%	100,00%
Bienes de consumo	\$ 610.534,00	\$ 593.504,00	1,20%	1,25%	97,21%
Servicios no personales	\$ 21.403.733,00	\$ 17.899.976,00	41,98%	37,71%	83,63%
Bienes de uso	\$ 281.473,00	\$ 281.473,00	0,55%	0,59%	100,00%
Transferencias	\$ 180.000,00	\$ 180.000,00	0,35%	0,38%	100,00%
Total	\$ 50,985,168,00	\$ 47.464.362,00	100,00%	100,00%	93,09%

d) Comparación del presupuesto vigente y devengado durante los periodos 2004/2005/2006 y 2007.

AÑO	N° PROGRAMA	VIGENTE	DEVENGADO	% DE EJECUTADO (DIFERENCIA PORCENTUAL ENTRE VIGENTE Y DEVENGADO)
2004	2606	\$ 14.928.863,00	\$ 13.951.929,00	93,46%
2004	2610	\$ 20.073.629,00	\$ 19.719.840,00	98,24%
	Total	35,002,492,00	33,671,769,00	
2005	6	\$ 17.768.552,00	\$ 17.756.991,73	99,93%
2005	24	\$ 8.335.275,00	\$ 8.276.652,51	99,30%
2005	25	\$ 1.628.069,00	\$ 1.611.452,32	98,98%
	Total	27,731,896,00	27,645,096,56	

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

2006	24	\$ 11.212.257,00	\$ 11.157.404,28	99,51%
2006	25	\$ 12.409.201,00	\$ 12.384.415,80	99,80%
2006	27	\$ 8.728.669,00	\$ 8.542.375,16	97,87%
	Total	32.350.127,00	32.084.195,24	
2007	20027	\$ 50,985,168,00	\$ 47,464,361,81	93,09%
	Total	50,985,168,00	47,464,361,81	

AÑO	Total general (Crédito vigente)
2004	\$ 35.002.492,00
2005	\$ 27.731.896,00
2006	\$ 32.350.127,00
2007	\$ 50,985.168,00

AÑO	VIGENTE	DEVENGADO	% DE EJECUTADO (DIFERENCIA PORCENTUAL ENTRE VIGENTE Y DEVENGADO)
2004	\$ 35.002.492,00	\$ 33.671.769,00	96,20%
2005	\$ 27.731.896,00	\$ 27.645.096,56	99,69%
2006	\$ 32.350.127,00	\$ 32.084.195,24	99,18%
2007	\$ 50,985,168,00	\$ 47,464,361,81	93,09%

e) Nivel General de Ejecución financiera por inciso, partidas principales y parciales.

Ejecución Financiera Anual por Inciso (Devengada)	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado	Pagado	% Devengado
1 GASTOS EN PERSONAL	24.239.730	28.509.428	28.509.409	28.509.409	27.961.557	100,00
2 BIENES DE CONSUMO	1.313.430	610.534	593.504	593.504	333.958	97,21
3 SERVICIOS NO PERSONALES	27.433.362	21.403.733	18.630.116	17.899.976	15.225.335	83,63
4 BIENES DE USO	1.300.000	281.473	281.473	281.473	264.073	100,00
5 TRANSFERENCIAS	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	100,00
TOTAL	54.466.522	50.985.168	48.194.502	47.464.362	43.964.923	93,09

El nivel general de ejecución de este programa el 20027 fue del 93,09%.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

El rubro de gasto de personal, inciso 1 fue devengado en un 100,00 %.

El rubro Bienes de consumo, inciso 2 fue devengado en un 97.21%, correspondiendo el mayor devengamiento a la partida principal de Productos de papel, cartón e impresos (2.3) con el 78,18%. Distribuyéndose en las siguientes partidas parciales: Productos de artes graficas el 91.6%, Papel y cartón de escritorio el 7,34% que fueron las mas significativas.

El rubro Servicios no personales, inciso 3 fue devengado en un 83.63%, correspondiendo el mayor devengamiento a las siguientes partidas principales: Servicios empresariales, comerciales un 42.49%, Mantenimiento, reparación y limpieza un 23.63%, Servicios profesionales, técnicos y operativos un 13.52%, y alquileres y derechos un 19.73%.

El rubro Bienes de uso, inciso 4 fue devengado en un 100%, correspondiendo el mayor devengamiento a la partida principal Maquinaria y equipo (4.3.), compuesta por las siguientes partidas parciales: Equipo de computación en un 12,47%, y equipo de oficina y moblaje en un 87.52%.

El rubro Transferencias, Inciso 5, se devengo un 100% correspondiente a la partida principal Transferencias a universidades nacionales.

Metas físicas

Meta: Actas de Infracción Procesadas.

PRESUPUESTO FISICO

VARIABLE DENOMINACION UNIDAD DE MEDIDA /CANTIDAD

Meta: Actas de infracción procesadas .Descripción	Denominación Variable	U. de Medida	Proyección T1	Proyección T2	Proyección T3	Proyección T4	Proyección Anual
GRAL. ADMINISTRATIVA DE INFRACCION							
ADMINISTRACION DE INFRACCIONES	Actas de infracción procesada	4106					
Meta (Sumable) (2007)			1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	5.400.000
			Producción T1	Producción T2	Producción T3	Producción T4	Producción Anual
			1.639.246	1.176.722	1.032.620	1.235.526	5.084.114

INFORMES DE EJECUCION PRESUPUESTARIA ELABORADAS POR EL ORGANISMO AUDITADO:

Según las constancias de los "Informes de Ejecución Presupuestaria" elaborados trimestralmente por el organismo y elevados a la Dirección General Técnico Administrativo y Legal –Ministerio de Gobierno (conforme a la información suministrada por DGAJ, en contestación a Nota Nro.2562/AGCBA/08 punto a.3) la evaluación del

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

cumplimiento de las metas físicas ha sido el siguiente:

El programa 20027 "Administración de Infracciones" tiene como meta el "acta de infracción procesada".

1º trimestre: 1.639.246 actas de infracción procesadas (Diferencia 289.246- Porcentaje de desvió 21.42%.

Desvíos: Incremento en la producción, cambio de contexto, y cambio en la demanda que da origen al servicio público.

Problemas: Falta de espacio físico, falta de equipamiento informático y recursos humanos insuficientes.

Observaciones: carácter urgente de la ampliación de las instalaciones físicas y la incorporación de personal a fin de poder hacer frente a la frecuencia del público.

2º trimestre: 1.176.722.- (Diferencia 173.278- Porcentaje de desvió -12,83%.

Desvíos: disminución en el labrado de formularios, cambio de contexto.

Problemas: Falta de espacio físico, falta de equipamiento informático y falta de insumos.

Observaciones: urgente ampliación de las instalaciones físicas y mobiliarias. Atento a la incorporación de nuevos controladores y la demora en la concreción de los procesos licitatorios (cuota presupuestaria) se observa falta de insumos, que las instalaciones físicas no resultan adecuadas y la necesidad de incorporación de personal a fin de poder hacer frente a la frecuencia del público.

3º trimestre: 1.032.620.- (Diferencia 317.380- Porcentaje de desvió -23,50%)

Desvíos: disminución en el labrado de fotomultas, cambio en el contexto.

Problemas: Falta de espacio físico, falta de insumos, dificultad institucional/legal durante la ejecución.

Observaciones: Restricción de créditos que influyó en el normal desenvolvimiento de la Dirección General, cambio en la política sobre labrado de fotomulta impartido por ministerio de gobierno.

4º trimestre: 1.235.526.- (Diferencia 114.474 – Porcentaje de desvió -8,47%)

Desvíos: disminución en el labrado de fotomultas, cambio en el contexto.

Problemas: Falta de espacio físico, falta de insumos, dificultad institucional/legal durante la ejecución.

Observaciones: El desvío surge de una estimación de producción ideal según convenio oportunamente firmado.

Total de actas procesadas en el año 2007: 5.084.114.- (Desvío 6,21%)

Desvió general de metas: - 5.84%

Conforme a las conclusiones suscriptas por el Director General, en el formulario S4B que obra en los Papeles de Trabajo, presentado con fecha 31/01/08 acerca de la evaluación anual del servicio público, los principales aspectos a tener en cuenta son los siguientes:

"... El labrado de actas de infracciones, tanto manuales, que es efectuado por la policía federal, con el traspaso del cuerpo de policía de tránsito a la Ciudad y la Guardia Urbana, como así también, las actas fotográficas que son labradas por las empresas prestadoras del mencionado servicio, se incrementó por encima de los parámetros de ejecución de ejercicios anteriores, dando como resultado un mayor control en la vía pública.

Para mejor prever, y analizando los informes de gestión en cuestión, se deja constancia de que en el ejercicio 2006 las actas labradas ascendieron a 4.952.585 y pasando al 2007 alcanzaron a 5.084.114.

De lo expuesto en el párrafo anterior se generaron inconvenientes en la Dirección General Administrativa de Infracciones en cuanto al procesamiento, administración y atención de público.

Cumplimiento de los objetivos del servicio público

Se considera que los objetivos propuestos para los servicios públicos que son llevados adelante por este organismo, se cumplieron satisfactoriamente, demandando mayor esfuerzo por parte de esta repartición, debiéndose reasignar recursos tanto físicos como materiales, los cuales, si bien no ocasionaron severos perjuicios a este organismo en el corto plazo, no será factible de mantener en el tiempo sin la incorporación inmediata de mas controladores y personal.

Se deja constancia de que el desvío negativo (5,84%) con respecto a los 5.400.000 de actas labradas estimado en el anteproyecto contemplaba una producción ideal de fotomultas, según lo previsto en el dictamen PG nº 49441/2006.

Por otro lado se debe considerar que la producción depende en gran medida de la conducta social, la cual no es factible de estimación por parte de este organismo.

Otras consideraciones (expresiones que surgen de los informes de ejecución trimestral).

Por ello es que se prevén crecientes incrementos en los volúmenes en la afluencia de público con motivo de hacer frente a la resolución de las infracciones.

De lo expuesto se desprende que una asignatura pendiente corresponde a generar mayor espacio físico de las instalaciones existentes en la actualidad.

Comparación de ejecución de metas

En el cuadro siguiente se detallan las metas físicas planificadas y las metas físicas

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

ejecutadas en el marco del programa antedicho, su comparación con el del período anterior, según información emergente de la cuenta de inversión.

Ejecución Física Anual	Unidad de Medida	2007			2006		
		Sanción	Vigente	Realizado	Sanción	Vigente	Realizado
NECESIDAD TOTAL: ACTA DE INFRACCION PROCESADA	ACTA DE INFRACCION PROCESADA	5.400.000	5.400.000	3.444.868	0	3.200.000	5.036.742

Fuente: Cuenta de Inversión 2007/2006

Marco normativo (Anexo II)

En la Ciudad de Buenos Aires, se ha sancionado la Ley 451 denominada "Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires". La misma estableció claramente como sanción principal, que las faltas son sancionadas con multa. Y dentro de este concepto de pago de multa aquéllas que pueden ser abonadas mediante el sistema de Pago Voluntario. De manera que a continuación se realizará una breve reseña de las estipulaciones de la ley en materia de multas. En primer lugar el ámbito de aplicación de la Ley y conforme lo establece el Art. 1:

"... El Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires, sanciona las infracciones a: " las normas de la Ciudad de Buenos Aires, destinadas a reglamentar, en ejercicio de las facultades ordenatorias atribuidas por la Constitución al Gobierno de la Ciudad, el desenvolvimiento de actividades comerciales y todas las que están sujetas al poder de policía de la Ciudad.

- a) Las normas dictadas como consecuencia del ejercicio de las facultades ordenatorias delegadas por la legislación nacional en el Gobierno de la Ciudad como autoridad local de aplicación"

A su vez, ante el incumplimiento de las normas establecidas, si se produce alguna de las faltas previstas en la Ley 451, y es advertida por los organismos que tienen el Poder de Policía, las mismas pueden ser sancionadas de acuerdo al siguiente cuadro:

Ley 451 - Título III- Art. 18: "Las faltas se sancionan con:

Sanciones principales:

- 1) Multa
- 2) Inhabilitación
- 3) Suspensión en el uso de la firma.
- 4) Clausura
- 5) Decomiso

Sanciones sustitutivas:

1. Amonestación
2. Obligación de realizar trabajos comunitarios.

Sanción Accesorias:

Concurrir a cursos especiales de educación y capacitación.

De todas estas sanciones, es la percepción de la multa por parte del Gobierno de la Ciudad lo que nos interesa en el objeto de nuestro trabajo. En particular, aquellas multas que pueden ser abonadas en forma voluntaria por el infractor. La sanción de multa de acuerdo al Art.19 de la Ley es definida como:

"...la sanción de multa obliga a pagar una suma de dinero a la Ciudad hasta el máximo que en cada caso establece la ley."

Desde el punto de vista de la extinción de la acción, la ley establece las siguientes causas:

Art.14) Extinción de la Acción:

La acción se extingue por:

- 1) La muerte del imputado/a, cuando es persona física, o el fin de su existencia cuando es persona jurídica.
- 2) La prescripción.
- 3) El pago voluntario.
- 4) Amnistías concedidas por la Legislatura conforme a la atribución del Art.80 inc.21 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.

En cuanto a la prescripción el Art.15 normas:

"La acción en el Régimen de Faltas prescribe al año, salvo para los casos en que la Ley Nacional de Tránsito Nro.24449 establece que prescribe a los dos años".

En general, el Código de Faltas, distingue las faltas leves de las faltas graves.

En cuanto a los hechos que interrumpen la prescripción,
"...Art.16: Interrupción de la Prescripción

El plazo de prescripción se interrumpe por la citación fehaciente notificada, para comparecer al procedimiento de faltas.

Es elemental la citación del imputado a los fines de comparecer al procedimiento de faltas".

Además de la mencionada Ley, se ha sancionado el "Código de Procedimiento de Faltas **Ley 1216**.

En la misma se establece que se denomina "Notificación Fehaciente" aquella practicada al domicilio real del infractor y tratándose de infracciones que no sean de tránsito (las llamadas varias) las realizadas en el domicilio comercial o

“2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer”
en el que conste el pago de los impuestos o tasas.

Respecto del pago voluntario el Art.17 establece que “Pago voluntario: El pago voluntario del setenta y cinco por ciento (75%) del mínimo de la multa establecida como sanción para una falta, efectuado por el imputado/a antes de haber sido citado para comparecer al procedimiento de faltas, extingue la acción.

El pago voluntario también puede ser realizado por las personas físicas o jurídicas comprendidas en los supuestos de los Artículos 5,6, y 8...”

“...Este sistema rige solamente para las faltas que tengan prevista como sanción exclusiva y única la multa”.

“No pueden acogerse al sistema de pago voluntario quienes en el transcurso de los trescientos sesenta y cinco días anteriores a la imputación de una falta hayan sido condenados o se hayan acogido al pago voluntario, indistintamente en tres oportunidades, por infracciones a normas contempladas en una misma Sección de este Régimen. Esta limitación no rige para las personas físicas o jurídicas que respondan en virtud de los supuestos establecidos a los Art. 5,6 y 8”.

El régimen de pago voluntario de multas ha tenido como finalidad, la reeducación del infractor, y no solo una cuestión recaudatoria. Ahora bien, tal como queda expresado en la obra “Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires.”⁶

“Se sostiene para justificar su implementación que facilita la labor administrativa desburocratizando el sistema, descongestionando juzgados y resolviendo con rapidez la situación procesal del infractor, con motivo de faltas de poca trascendencia en razón de la levedad de la sanción a aplicarse”

Entre otras consideraciones, el pago voluntario queda registrado a nombre del infractor y puede ser efectuado por terceros. Los pagos voluntarios quedan registrados con la limitación contenida en la Ley 451, en cuanto a que solo puede hacerse uso de este beneficio en tres oportunidades por año.

Las faltas que el legislador local sanciona exclusivamente con multa se ilustran en el Anexo III (A).

Se destaca que tanto el “Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires”, como la “Ley de Procedimientos de Faltas” han sufrido modificaciones en sus versiones originales, ya que son cuestiones en la que hallamos gran cantidad de normas. Entre ellas se destaca la sanción de Ley 786 mediante la cual se

⁶ Texto comentado-Normas de Referencia-Jurisprudencia. Editorial Dunken. Autores: Raúl Agustín Dessanti y Oscar Alberto Lucangioli. Buenos Aires. 2003. Pág.39.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

estableció un régimen de facilidades de pago para las multas por infracciones de tránsito viables de acceder al sistema de pago voluntario, consistiendo éste en la posibilidad de realizarlo en 24 cuotas mensuales, iguales y consecutivas. Más tarde se sancionó la Ley 1189 que previó un régimen de pago voluntario distinto en lo que respecta al porcentaje de reducción. (Anexo normativo II)

Convenios

El cobro de las multas por pago voluntario, por un lado lo realiza el G.C.B.A mediante la Dirección General Administrativa de Infracciones, los CGPS, y el Banco Ciudad. Por otro lado el G.C.B.A y el B.C.B.A han suscripto Convenios con otras entidades recaudadoras. Conforme al análisis efectuado y a la información suministrada por la Dirección auditada, los Convenios vigentes a la fecha son los que se detallan en el siguiente cuadro:

ENTRE LA DIRECCION GRAL de INFRACCIONES Y	INICIO	ADENDA	PLAZO/ DURACION	PRÓRROGA
1- ACARA DIRECCION NACIONAL DE LOS REGISTROS NACIONALES DE LA PROPIEDAD AUTOMOTROR Y CREDITOS PRENDARIOS Y EL ANEXO CON LA ASOCIACION DE CONCESIONARIO DE AUTOMOTORES DE LA REPUBLICA ARGENTINA	Decreto Nº 105/2003 03/02/2003	27/11/2002		Vigente
2- UTN - UTE TTI S.A. - GMS S.A. UNIVERSIDAD TECNOLOGICA NACIONAL	Decreto Nº 1612/02 03/12/2002	01/01/2008	5 AÑOS	Vigente
3- BANCO CIUDAD	Decreto Nº 1933/2000 18/12/2000	ADENDA RED LINK S.A.Y VISA ARGENTINA	Rige a partir del 02-01-2001 por (3) años	Vigente
4- SERVICIO ELECTRONICO DE PAGO S.A (SEPSA) ANEXO	13/08/2001	SI	Por tres (3) años	Vigente
5- SOCIEDAD MILITAR " SEGURO DE VIDA INSTITUCION MUTUALISTA "	01/10/2001		Por tres (3) años	Vigente
6- MELLER ITRÓN	Decreto Nº 99 31/01/2003	Vencido desde el 30-06-06	48 meses	Vigente

Acara

Convenio de Complementación de Servicios entre la Dirección General de Infracciones y la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y Créditos Prendarios. Convenio Anexo entre el G.C.B.A y Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA).

Se trata específicamente de un Convenio interadministrativo entre el G.C.B.A y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, de quien a su vez dependen los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor de fecha 7/3/2002. En el mismo se estableció conforme al Art.1ro. del mencionado Convenio que : "Los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios con jurisdicción territorial en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, procederán... a percibir las multas por infracciones de tránsito cometidas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires". De manera que en forma previa a todo trámite que se realice en R.N.P.A, se hace necesario cancelar las multas de tránsito que tuvieran pendientes los posibles infractores. Existe una interconexión informática de las bases de datos entre el G.C.B.A y el Ministerio.

El Convenio fue ratificado por Resolución N° 151 M. J. S. y DH (20/8/03) y por el Jefe de Gobierno mediante Decreto N° 105 de fecha 3/2/03.

Los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor actúan como agentes de Información y Percepción.

El convenio fue ratificado por Resolución N° 151 M J S y DH (20/8/03) y por el jefe de Gobierno mediante Decreto N° 105 (3/2/03).

Mediante una solicitud Tipo los usuarios efectuarán el pago de las multas para la realización de los trámites enumerados en la cláusula tercera descrita en el presente Convenio. El producido de la venta de estos formularios se destinara al Fondo de Cooperación Técnica y Financiera. La distribución es la siguiente (por venta del formulario):

1. 30% para ser aplicados en la Dirección General y el 70% restante con destino a la Dirección Nacional. El fondo además se integrará con un aporte especial que la Dirección General realizará mensualmente equivalente a un 10% de la recaudación bruta en concepto de multas de tránsito que percibirán a través de los registros seccionales.

Los trámites, para lo cual es necesaria la cancelación de las deudas por multas, son detallados en la Cláusula Tercera del Anexo I del Convenio y son los siguientes:

- 1) Transferencia de dominio 2) Cambio de radicación 3) Denuncia de robo o hurto, cambio de denominación social 4) Baja del automotor. 5) Cambio de uso 6) cambio de domicilio 7) duplicado de cédula.

El infractor solicitará el informe de deuda por infracciones de tránsito en sus respectivos registros consultando la base de datos de la DGAI de la CABA.

La base de datos será suministrada por ambas direcciones a la asociación ACARA, que es la encargada de administrar el sistema de interconexión de ambas base de datos.

Los Registros Nacionales de Propiedad Automotor, Seccional Ciudad de Buenos Aires, mediante la base de datos de infracciones de tránsito podrá acceder a la consulta on line de existencia o no de infracciones al momento de realizar los trámites que se determinen.

La entidad recaudadora podrá deducir de la totalidad de los fondos provenientes del pago de multas, los siguientes rubros:

10% del total de sumas ingresadas por cobro de multas en los RNPA Seccional Ciudad Autónoma.

3% del total de sumas ingresadas por cobro de multas.

Se destaca que el 10% la entidad recaudadora esta obligada a depositarlo en el Fondo de Cooperación Técnica y Financiera. Ley Nro.23283 y 23412.

Competencia: Respecto a este convenio no existen cuestiones legales que objetar por cuanto ha sido realizado entre sujetos de derecho público estadual (Direcciones Generales; MJ S y D H) y ratificado por Decreto Nro. 103105/03 del Jefe de Gobierno.

UTN

Convenio entre GCBA y UTN - Servicio Integral de procesamiento y Administración de Infracciones.

El Convenio original fue aprobado por Decreto 1612/02, suscripto por el GCBA y la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) con el objeto de suministrar la prestación de un servicio integral del procesamiento y administración de infracciones. A través del mencionado, se implementó la operación y el equipamiento del servicio a fin de procesar 90.000 actas de infracciones por mes. La duración inicial del Contrato era de 5 años contados a partir de la recepción definitiva.

Posteriormente, el mismo ha tenido distintas modificaciones, en cuanto a prórrogas y en cuanto a la modalidad de la prestación, siendo la última la realizada con fecha 25 de junio de 2008, ratificada por Decreto 1561/08.

En relación a esta última, la actual gestión mediante el Art.1ro. del decreto mencionado ha obligado a la UTN a dar cumplimiento a la tercera etapa descripta. Respecto a la duración del convenio, la Ciudad podrá prorrogar el mismo por 120 días corridos a su sólo arbitrio bajo los mismos términos vigentes. Asimismo dichas prórrogas tendrán lugar hasta que la Ciudad adjudique por licitación pública el servicio.

Las prestaciones que la UTN se comprometió a efectuar en el inicio de la

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

relación contractual, se dividieron en tres etapas:

1) Implementación del Servicio y Equipamiento. Esta etapa incluyó entre otras cosas: la actualización de datos de los titulares de los vehículos en forma mensual, el ingreso de las actas de Infracción generadas en forma manual o fotográficas realizadas por las empresas concesionarias, la actualización on line de los pagos realizados en las cajas de Centro de Pago, CGP habilitados, ACA, SACTA y la DGR.

2) Impresión masiva de las citaciones de pago voluntario y de las cédulas de juzgamiento. Transferencia de la gestión de deuda a mandatarios. Incluye plan de capacitación al personal.

3) Incremento de los puestos de trabajo. Programación y Prueba. Manual Técnico del Sistema.

4) El precio establecido por el procesamiento de 400.000 actas mensuales (200.000 manuales y 200.000 fotográficas) es de \$937.000 mensuales, pagadero a mes vencido.

La empresa tendrá derecho a percibir \$23.750 por cada 10.000 actas procesadas en exceso.

Las sucesivas prórrogas han sido objeto de consulta a la PGCABA con fecha 23 de agosto de 2006, mediante dictamen N 49.441

BCBA (Banco Ciudad de Buenos Aires)

Convenio para el cobro de tributos entre el Banco Ciudad y la DGAI Aprobado por Decreto 1933/2000 del 18/12/2000.

La Dirección General encomienda al Banco la cobranza y rendición, por su intermedio y de otras instituciones recaudadoras de los siguientes tributos:

- 1) Cobranzas de infracciones susceptibles de pago voluntario
- 2) Tasas y/o contribuciones vigentes o que pudieran crearse en el futuro.

El convenio marco se firma el 18.12.2000.

La addenda a dicho convenio se firma en noviembre de 2007 incorporando a las redes Link SA y Visa argentina SA al cobro de infracciones susceptibles de pago voluntario, mediante la modalidad de pagos electrónicos, a través de débitos en cuentas bancarias y de tarjetas de crédito, los que forman parte integrante de la presente, teniendo con ello por formalizada el acuerdo de partes al que alude el convenio marco en su cláusula N° 21mo. del convenio marco celebrado.

Conforme a la información suministrada, el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, percibe por la recaudación propia del cobro de infracciones de tránsito el 0,5% de la recaudación total desde el año 1985. Y en su carácter de ente

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Centralizador de la Recaudación de otras entidades, el B.C.B.A percibe una comisión según contrato original 0,20 centavos por operación más IVA operación.

De común acuerdo las partes pueden rever dicha comisión pasados los 120 días de la implementación del Convenio.

La Dirección General fijará la comisión a percibir por cada entidad bancaria y no bancaria.

Pago Fácil

Convenio para el cobro de tributos del GCBA con Servicio de Pago Electrónico S. A (S. E .P S .A)

Es celebrado entre el Banco Ciudad, en carácter de agente financiero del el Gobierno de la CABA, y SEPSA.

El cobro de tributos del GCBA, en ventanilla al público en general de estos tributos:

Cobranza por infracciones de transito susceptibles de pago voluntario y,
a) Demás tasas vigentes o que pudieran crearse en el futuro.

El convenio rige a partir del 13 de agosto de 2001 por tres años considerándose prorrogado automáticamente para los años venideros de no mediar oposición a diciembre de cada año.

El acuerdo puede ser rescindido por cualquiera de los intervinientes, previa notificación.

SEPSA realiza la cobranza en forma no exclusiva, es decir, que el Banco Ciudad conserva todas sus facultades para continuar por cuenta propia la cobranza, pudiendo pactar con otras entidades el mismo servicio

Por la prestación del servicio, el Banco Ciudad por cuenta y orden de la Dirección General de Infracciones reconocerá y pagará a SEPSA, en concepto de comisión, la suma de pesos 1,00 más IVA por transacción.

El Banco Ciudad por orden y cuenta de la DGAI reconoce y paga según contrato original, \$1,00 más IVA por transacción.

Institución Mutualista

Convenio con Sociedad Militar "Seguro de Vida"- Institución Mutualista

El Convenio se firmó el primero de octubre de 2001. La duración del mismo se estableció en 3 años. Conforme la Cláusula 15) el mismo se considerara prorrogado automáticamente de no mediar oposición por cualquiera de las partes.

Por la prestación del servicio la DGAI reconocerá en concepto de comisión

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

la suma de 1 Peso por comprobante.

Itrón-Meller

Convenio de sistema de captación, registro grafico y procesamiento de infracciones de transito.

Se aprueba por Decreto 99/02.

Objeto del contrato: control de infracciones en el marco de policía de transito para todas las arterias de la CABA.

Precio estipulado: 3,33 unidades fijas IVA incluido por acta labrada y distribuida por el contratista en forma domiciliaria de las mismas, cedulas de notificación y boletas de pago (en adelante acta única).

Asimismo estas instituciones recaudadoras han de depositar diariamente a la entidad recaudadora central (Banco Ciudad) los fondos obtenidos en efectivo en virtud de los contratos celebrados para el cobro de los tributos y los fondos recibidos con cheques en 48 o 72 horas como máximo estipulándose sanciones pecuniarias para su incumplimiento.

Atención al público

Conforme a Nota Nro.2562-AGCBA-08, punto f.1 se requirió información acerca de cuantas personas (agentes de Planta Permanente, contratos de locación de servicios) prestaban servicio en el área de "Atención al Público" información que hasta el momento no ha sido remitida. En la misma se requirió información acerca si se habían realizado cursos de capacitación para el entrenamiento de personal en relación a la atención al público. Respecto de este último requerimiento el organismo auditado manifestó que si bien había una propuesta para el año 2007 de realizar un curso sobre el lenguaje de señas, este fue cancelado por causas externas a la Dirección auditada. (Entrevista)

Conforme a la Entrevista realizada con fecha 11-08-2008, con la Jefa de Sector "Atención al Público" el área cuenta con aproximadamente 54 personas que prestan servicios en los siguientes horarios: 7.30 a 13.30; de 13.30 a 19.30; y de 10.00 a 16.00 horas. Respecto del horario al mediodía se suspende la atención (13.00 a 14.00 horas), momento en el que se produce el cambio de turno de los controladores de faltas. En el área se encuentran habilitados para funcionar 25 lugares para atención al público de los cuales a la fecha de la entrevista sólo se atendían en 19 de ellos. La cifra de personas atendidas por día asciende a 1300.

El procedimiento de "Atención al Público" no se encuentra normado ni existe instructivo. Si cuentan con un breve listado de uso interno correspondiente al procedimiento a seguir para la emisión de boletas de pago voluntario que consiste en:

-Solicitar al infractor toda la documentación que acredite su identidad sea persona física o jurídica;

- Requerir al infractor la documentación correspondiente al vehículo.
- Cumplimiento del Comunicado Interno de fecha 15-05-2006 conforme Papel de Trabajo.
- Cumplimiento de la Disposición Nro.78/DGAI/07, conforme Papel de Trabajo.
- Cumplimiento de la Disposición Nro.153/DGAI/07, conforme a Papel de Trabajo.

Respecto de los recursos informáticos, la entrevistada (Jefa del Sector de Atención al Público) expresa entre otras cosas que: el padrón de vehículos no se encuentra actualizado; que el sistema informático falla y que además con la gran afluencia de público, a veces, este se manifieste en forma violenta con el personal del sector.

Se deja constancia que este equipo de auditoria ha podido corroborar que con fecha 11-08-08 hubo fallas del sistema informático, ocasionando quejas del público asistente.

Infraestructura

En el marco de la presente auditoria se hizo necesario utilizar el procedimiento de inspección ocular con toma de fotografías e informe técnico profesional a fin de evaluar las condiciones en que se encuentra el Edificio del Plata, en el Piso Primero, donde funciona la Dirección de Administración de Faltas, toda vez que se ha verificado gran afluencia de público en forma diaria y continúa.

Es de destacar que en el mismo momento que se realizaba el trabajo de campo, la gestión actual estaba implementando la habilitación de otros lugares para proceder al pago de las multas por pago voluntario, en varios CGP (ver información periodística). Habiendo hecho la aclaración en el acápite anterior, el Informe Técnico (Ver Anexo V) el equipo de auditoria procedió a inspeccionar la entrada del edificio, los locales de planta baja con salida a la calle, las escaleras, ascensores y las dependencias lugares en los cuales se verificó la forma de acceso, la permanencia del público en las salas de espera, los sanitarios y las colas que deben realizar para efectuar sus trámites.

Medidas adoptadas en el 2008

De acuerdo a la información periodística publicada en el diario "Clarín" de fecha 25 de Agosto de 2008, con el título "Desde hoy habrá que sacar turno para pagar las multas de tránsito" sucintamente explica el sistema previsto para agilizar el trámite de pago de multas por infracciones.

La opción incorporada consiste en que el ciudadano puede solicitar turno en forma telefónica o por Internet para presentarse en Carlos Pellegrini o en tres CGP, para ser atendido sin necesidad de hacer cola.

Esta propuesta surge frente a la necesidad de agilizar el trámite y contrarrestar las repetidas quejas de los usuarios por la mala atención recibida y el tiempo que les demandaba la gestión.

En la misma nota se hace referencia a que en el año 2007 se labraron 5.500.000 actas pero que solo se cobro el 35% de ellas, y por ello en enero del 2008 el gobierno debió bajar del sistema 2.500.000 actas vencidas.

Encuesta de Satisfacción

En el marco de la presente auditoria, se utilizó el procedimiento de encuesta entre el público que concurre a pagar sus multas en la propia DGAI y en varios CGP a fin de determinar el nivel de satisfacción del ciudadano frente al sector de "Atención al Público". Con ese objetivo se elaboró un cuestionario breve de siete preguntas con respuestas en su mayoría cerradas y algunas abiertas, para permitir que los encuestados se expresaran libremente. La encuesta se efectuó en dos semanas sucesivas la segunda y tercera semana del mes de septiembre del año 2008. Se encuestaron coincidental y aleatoriamente las personas que se presentaban en el sector "Cajas" y en el momento de concluir su trámite. Las encuestas se realizaron en las oficinas de Carlos Pellegrini 211, Piso 1ro.; en la Dirección General de Licencias de Conducir y en tres CGP el 4, 2 y 15.

El público encuestado se compuso de 144 personas. El cuestionario se aplicó a lo largo de los tres horarios de "Atención al Público". (7,30 hs. a 13,30 hs. 13,30 hs. a 19,30 y 10 hs. a 16 hs.) Fueron encuestados tanto hombres como mujeres mayores de 18 años. En los cuadros siguientes se observa el resultado del estudio realizado:

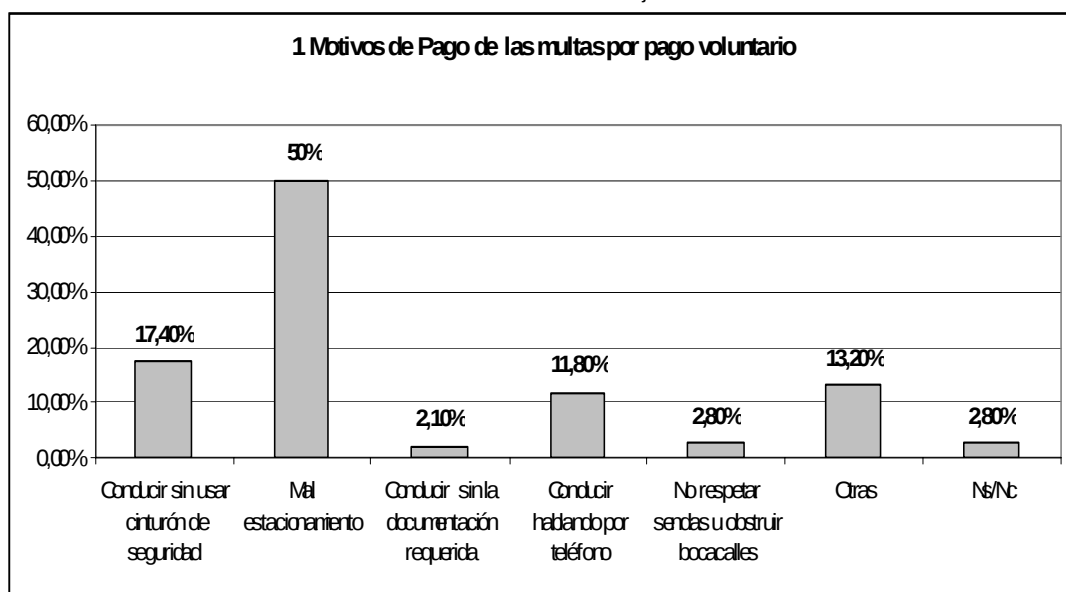
ESTUDIO DE SATISFACCION

ATENCION AL PÚBLICO EN EL AREA DE INFRACCIONES PAGO VOLUNTARIO DE MULTAS

1. Motivos de Pago de las multas por pago voluntario

Motivos	f.a	%
Conducir sin usar cinturón de seguridad	25	17,40
Mal estacionamiento	72	50
Conducir sin la documentación requerida	3	2,10
Conducir hablando por teléfono	17	11,80
No respetar sendas u obstruir bocacalles	4	2,80
Otras	19	13,20
Ns/Nc	4	2,80
Totales	144	100

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



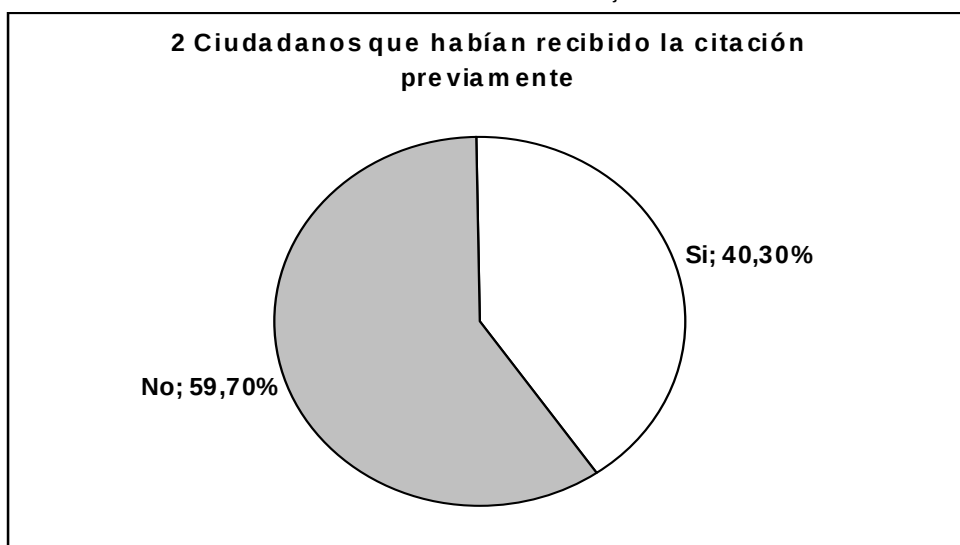
Entre los motivos de pago de multa por pago voluntario se destaca "mal estacionamiento" que obtiene un valor del 50%.

En segundo lugar se observa el motivo "conducir sin usar el cinturón de seguridad" con un valor de 17%, mientras que en el tercero con un 13% se halla la respuesta "otros motivos" que incluye motivos varios como por ejemplo "no ceder el paso a ambulancias, coches policiales y bomberos", utilización de vidrios polarizados no reglamentarios", "manejar sin anteojos de acuerdo a registro "entre otros muchos.

2.- Ciudadanos que habían recibido la citación previamente

Había recibido la citación	f.a	%
Si	58	40,30
No	86	59,70
Totales	144	100

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

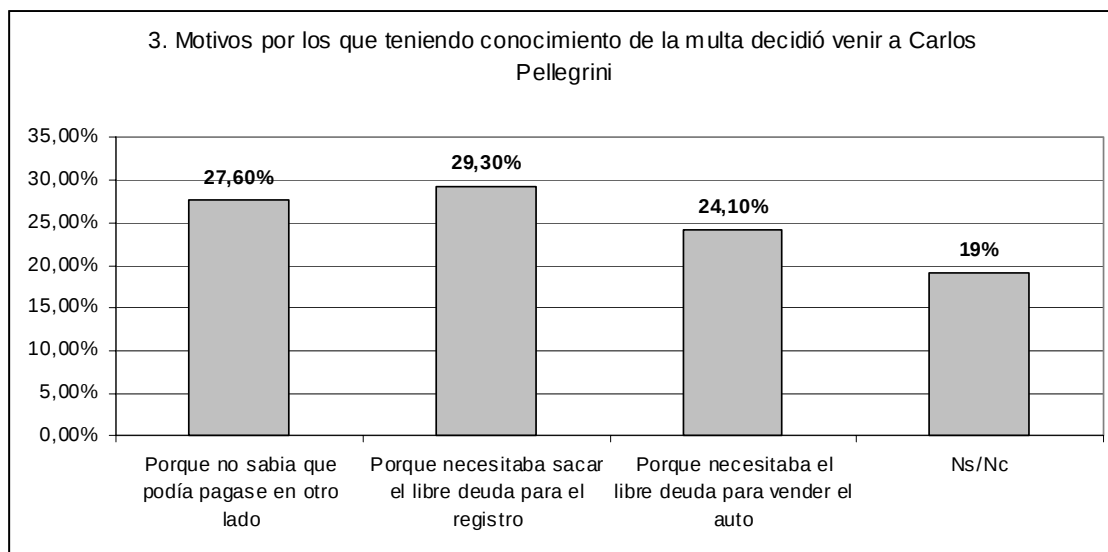


La segunda pregunta buscaba determinar entre los encuestados, cuantos habían recibido la citación

Un 60% de los encuestados no habían recibido la citación mientras que el 40 % por el contrario si la habían recibido.

3.- Motivos por los que teniendo conocimiento de la multa decidió venir a Carlos Pellegrini

Motivos por los que decidió venir a C.Pellegrini	f.a	%
Porque no sabia que podía pagase en otro lado	16	27,60
Porque necesitaba sacar el libre deuda para el registro	17	29,30
Porque necesitaba el libre deuda para vender el auto	14	24,10
Ns/Nc	11	19
Total base	58	100



Del 40% de los encuestados que si habían recibido la citación, el 29% decidió concurrir a pagar la multa en la forma de pago voluntario porque además necesitaba sacar el libre deuda para renovar su registro.

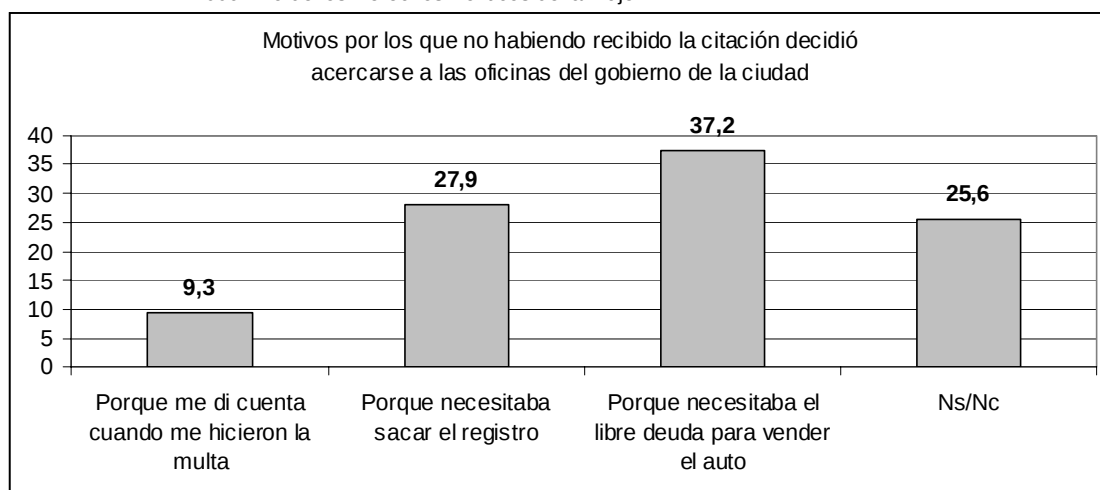
En el segundo lugar de los motivos expuestos de pago de multa por pago voluntario con un valor de 28% observamos la respuesta "pensaba que en Carlos Pellegrini era el único lugar para "pagar las multas sin discutir las"

En tercer lugar, se encuentra el motivo "porque necesitaba el libre deuda para vender el auto" con un porcentaje del 24%.

4.- Motivos por los que no habiendo recibido la citación decidió acercarse a las oficinas del gobierno de la ciudad

Motivos por los que se presento a pagar sin haber recibido la citación	%	f.a
Porque me di cuenta cuando me hicieron la multa	9,3	8
Porque necesitaba sacar el registro	27,9	24
Porque necesitaba el libre deuda para vender el auto	37,2	32
Ns/Nc	25,6	22
Total base	100	86

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



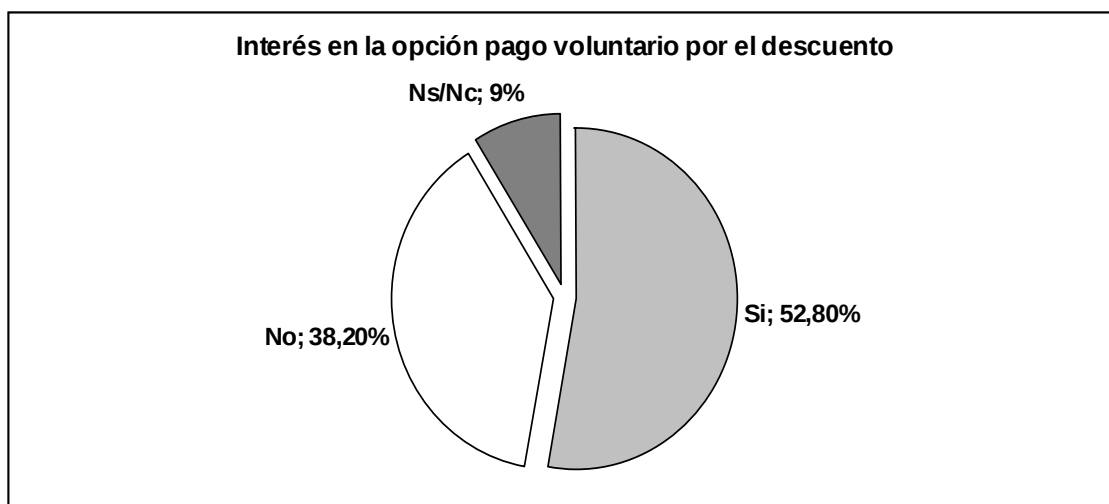
Del 60% que no había recibido la citación, el motivo preponderante que adujeron los encuestados para presentarse en las oficinas del gobierno de la ciudad de buenos Aires resulto ser "porque necesitaba el libre deuda para vender el auto" con un porcentaje del 37%.

En segundo lugar manifestaron los encuestados que el motivo de su presencia era la necesidad de "renovar el registro" en un 28%.

Un 26% no supo porque motivo se presento o decidió no responder.

5.- Interés en la opción pago voluntario por el descuento

Interés en el pago voluntario por el descuento	f.a	%
Si	76	52,80
No	55	38,20
Ns/Nc	13	9
Totales	144	100



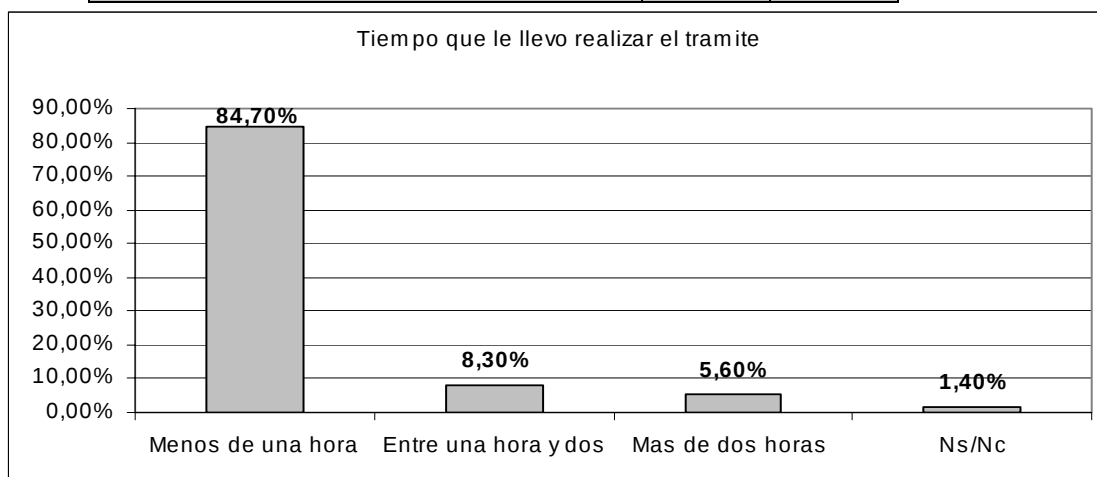
Mas adelante se les pregunto a los encuestados si la posibilidad de pago voluntario que implicaba un descuento era la razón que los llevo a elegir esa forma de pago.

En este punto la opción por la afirmativa represento el 53% de las respuestas.

En cambio respondieron negativamente el 38% de los encuestados, mientras que un 9% no respondió.

6.- Tiempo que le llevo realizar el tramite

Cantidad de tiempo	f.a	%
Menos de una hora	122	84,70
Entre una hora y dos	12	8,30
Mas de dos horas	8	5,60
Ns/Nc	2	1,40
Totales	144	100



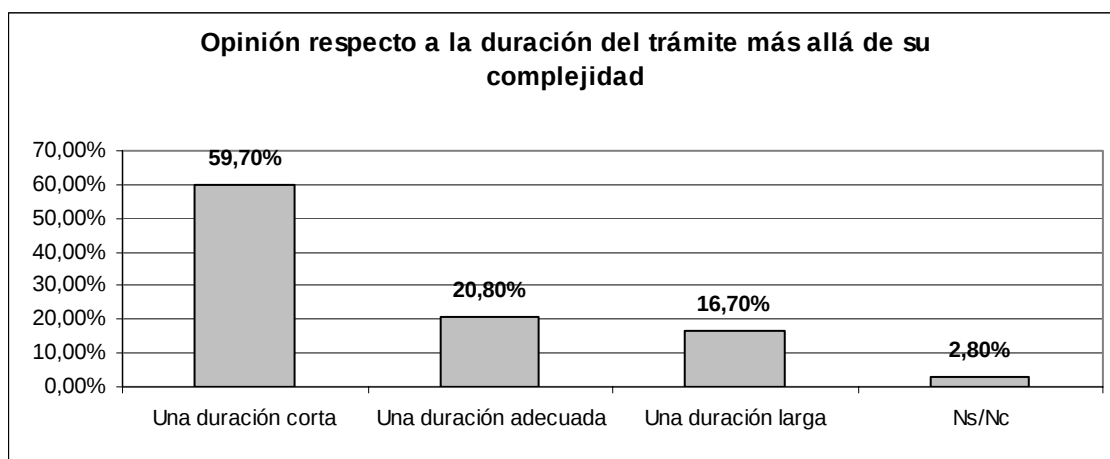
La siguiente pregunta planteada buscaba saber sobre el tiempo real que le represento a los encuestados la realización del trámite.

En una notoria mayoría de respuestas que represento el 85% de los encuestados expresaron que el trámite desde el momento de sacar el número para ser atendidos hasta que finalizo al pagar en la línea de cajas había sido de "menos de una hora."

El 8 % de los encuestados calculó el tiempo que les demando el trámite en un lapso entre 1 y 2 horas y tan solo el 6% expreso que el tiempo había sido de mas de 2 horas

7.- Opinión respecto a la duración del trámite más allá de su complejidad

Duración del tramite	f.a	%
Una duración corta	86	59,70
Una duración adecuada	30	20,80
Una duración larga	24	16,70
Ns/Nc	4	2,80
Totales	144	100



Mas adelante se les pregunto a los encuestados cual era su opinión respecto a la duración del trámite más allá del tiempo real, es decir cual era su percepción acerca de la duración.

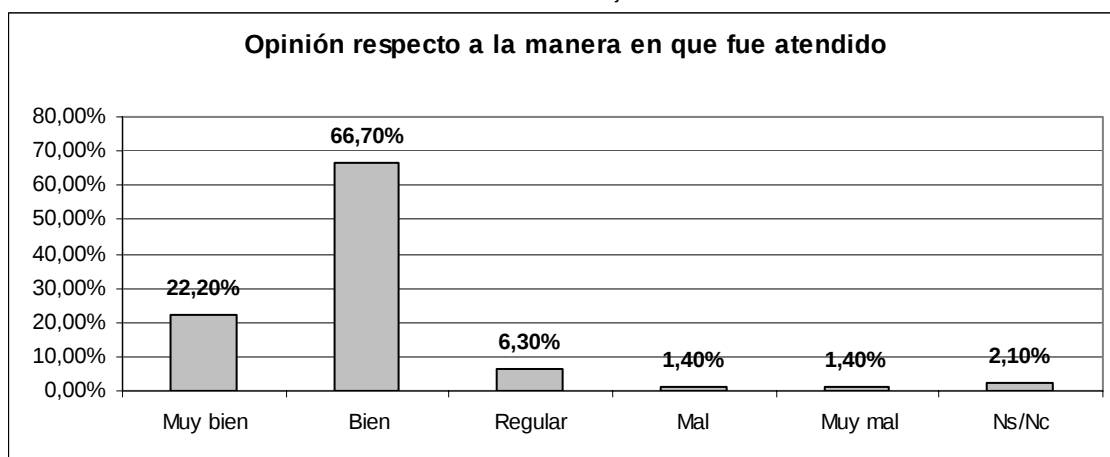
Un 60% de los encuestados respondió que juzgaban la duración como "corta o breve."

Un 21% la evaluó como de una duración adecuada.

Solamente el 17 respondió que juzgaba la duración como "larga"

8.- Opinión respecto a la manera en que fue atendido

Cual es su opinión respecto a como fue atendido	f.a	%
Muy bien	32	22,20
Bien	96	66,70
Regular	9	6,30
Mal	2	1,40
Muy mal	2	1,40
Ns/Nc	3	2,10
Totales	144	100



Por ultimo se indago respecto a la calidad de atención que habían recibido durante la realización de todo el trámite.

El 89% de los encuestados respondió que había sido atendido bien y muy bien.

El 6% juzgo que había sido atendido en forma regular.

Tan solo el 3% evaluó que había sido atendido mal y muy mal, lo que representa en valores absolutos a solo 4 personas sobre 144

Datos de clasificación

Sexo	f.a	%
Femenino	36	25
Masculino	108	75
Totales	144	100

Edad	f.a	%
18/45 años	86	59,7
Mayores de 45	58	40,3
Totales	144	100

Horario del tramite	f.a	%
7.30/10 horas	44	30,6
10/16 horas	94	65,3
16.30/19.30horas	6	4,1
Totales	144	100

El análisis de los Datos de Clasificación nos indica que el 75% de los encuestados pertenece al sexo masculino.

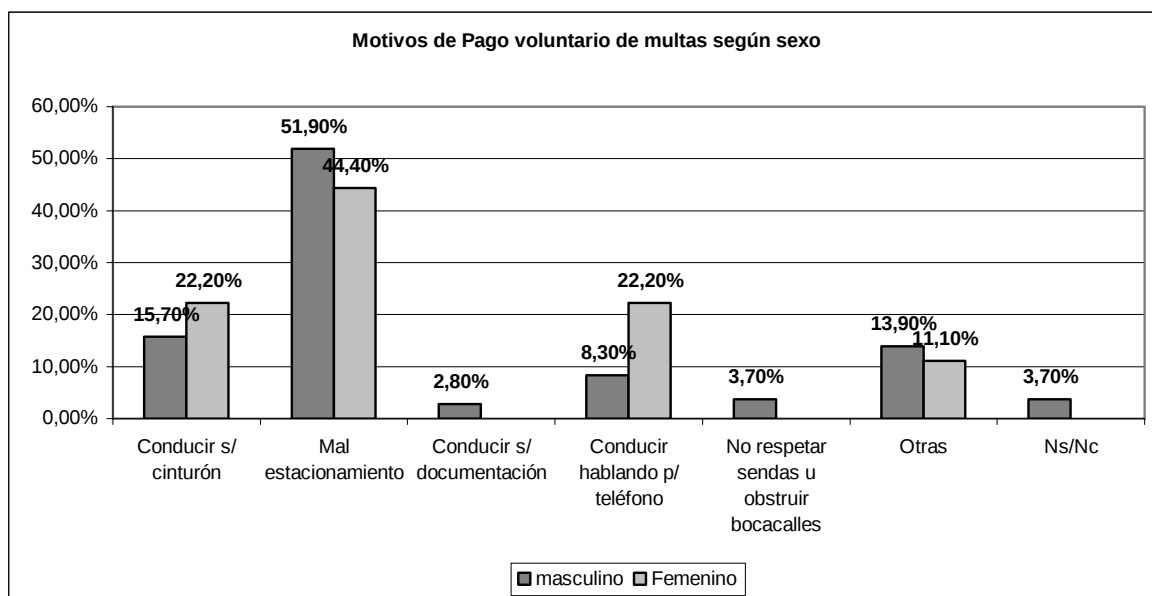
El grupo etario entre 18 y 45 años represento el 60% de los entrevistados.

Respecto al horario del tramite se observa que el segmento horario entre las 10 y 16 horas concentro la mayor afluencia de publico, representando el 65%

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"
de personas interesadas en realizar el trámite

Motivos de Pago voluntario de multas según sexo

Motivos de pago voluntario	Masculino		Femenino		totales
	f.a	%	f.a	%	
Conducir s/ cinturón	17	15,7	8	22,2	25
Mal estacionamiento	56	51,9	16	44,4	72
Conducir s/ documentación	3	2,8			3
Conducir hablando p/ teléfono	9	8,3	8	22,2	17
No respetar sendas u obstruir bocacalles	4	3,7			4
Otras	15	13,9	4	11,1	19
Ns/Nc	4	3,7			4
Totales	108	100	36	100	144



"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Este cruce de variables muestra la relación entre los motivos de pago voluntario de multas y el sexo del encuestado.

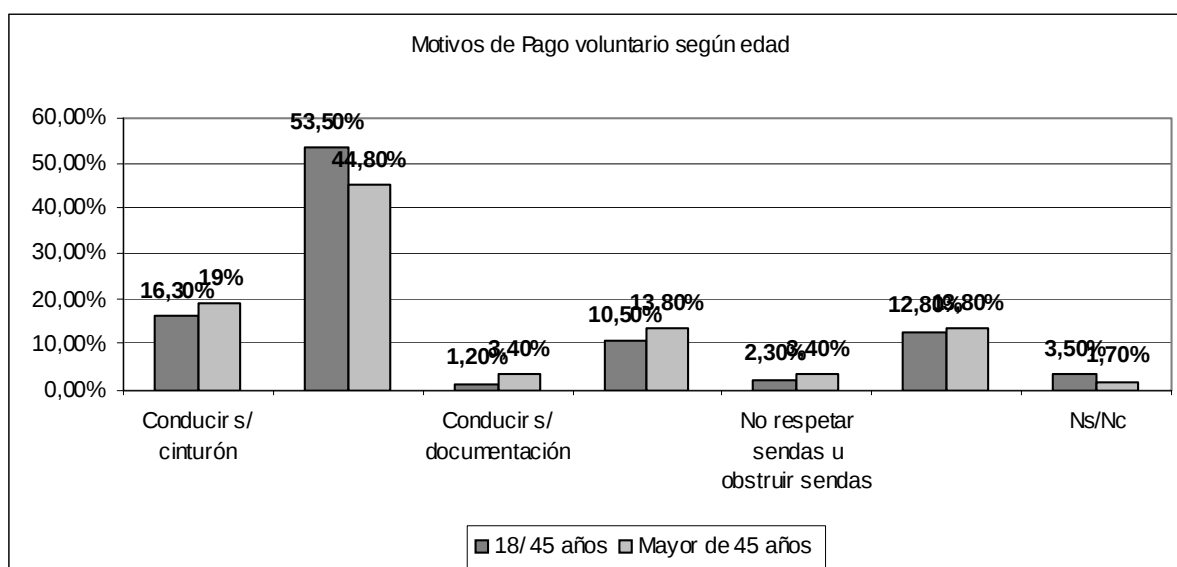
Observamos que respecto a "mal estacionamiento", los hombres representan el 52% de su universo mientras que en las mujeres representa solo el 44% dentro del suyo.

"Conducir sin el cinturón de seguridad", representa el 22% entre las mujeres, mientras que en los hombres el porcentaje alcanza al 16%.

En el otro motivo de multas mas destacado, la opción "conducir hablando por teléfono", implica en las mujeres el 22% de su universo, mientras que en el caso de los hombres, esta situación representa solo el 8%

Motivos de Pago voluntario según edad

Motivos de pago voluntario	18/ 45 años		Mayor de 45 años		Totales
	f.a	%	f.a	%	
Conducir s/ cinturón	14	16,3	11	19	25
Mal estacionamiento	46	53,5	26	44,8	72
Conducir s/ documentación	1	1,2	2	3,4	3
Conducir hablando p/ teléfono	9	10,5	8	13,8	17
No respetar sendas u obstruir sendas	2	2,3	2	3,4	4
Otras	11	12,8	8	13,8	19
Ns/Nc	3	3,5	1	1,7	4
Totales	86	100	58	100	144



Este cuadro muestra los motivos de pago voluntario relacionándolo con los dos diferentes segmentos etarios planteados en el Estudio.

Se observa que en el 53.5% de los encuestados del segmento etario entre 18 y 45 años el motivo que prevalece de multa con pago voluntario resulta ser "mal estacionamiento".

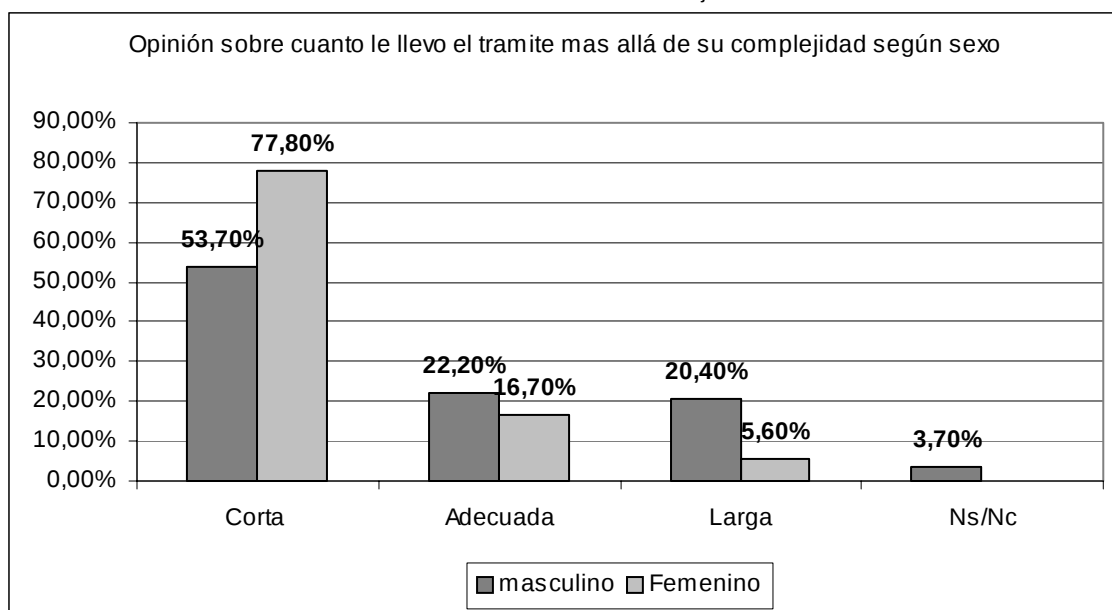
Respecto al motivo "conducir sin cinturón" entre los mayores de 45 años representa el 19%.

El tercer motivo con valores significativos "conducir hablando por teléfono", la mayor incidencia se da en el segmento de los mayores de 45 años con un valor del 14%.

Opinión sobre cuanto le llevo el trámite más allá de su complejidad según sexo

Duración/ tramite	masculino		Femenino		Totales
	f.a	%	f.a	%	
Corta	58	53,7	28	77,8	86
Adecuada	24	22,2	6	16,7	30
Larga	22	20,4	2	5,6	24
Ns/Nc	4	3,7			4
Totales	108	100	36	100	144

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Tanto para los hombres como para las mujeres, la duración prevaleciente del trámite fue la definida como "corta", sin embargo esta opinión fue marcadamente más notoria en el grupo femenino (78%)

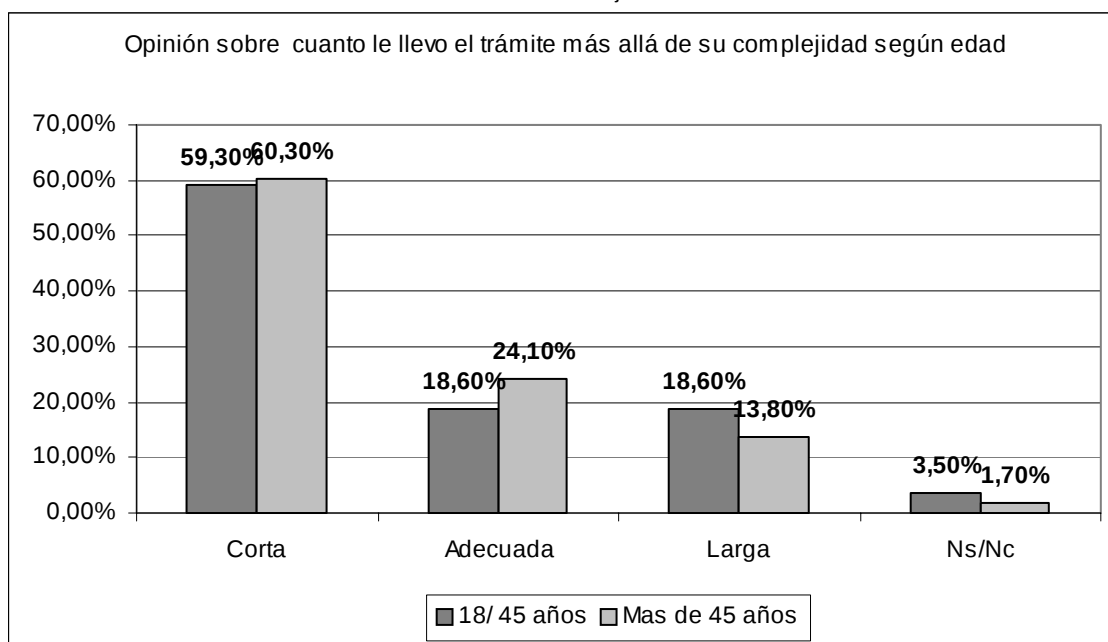
Por el contrario en el grupo masculino el porcentaje fue de 54%.

En el otro extremo, la evaluación del trámite como un desarrollo "largo", fue evaluada preferentemente por los hombres en un 20%, mientras que las mujeres expresaron esa opinión solo en un 6% de los casos

Opinión sobre cuanto le llevo el trámite más allá de su complejidad según edad

Duración/ tramite	18/ 45 años		Mas de 45 años		Totales
	f.a	%	f.a	%	
Corta	51	59,3	35	60,3	86
Adecuada	16	18,6	14	24,1	30
Larga	16	18,6	8	13,8	24
Ns/Nc	3	3,5	1	1,7	4
Totales	86	100	58	100	144

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



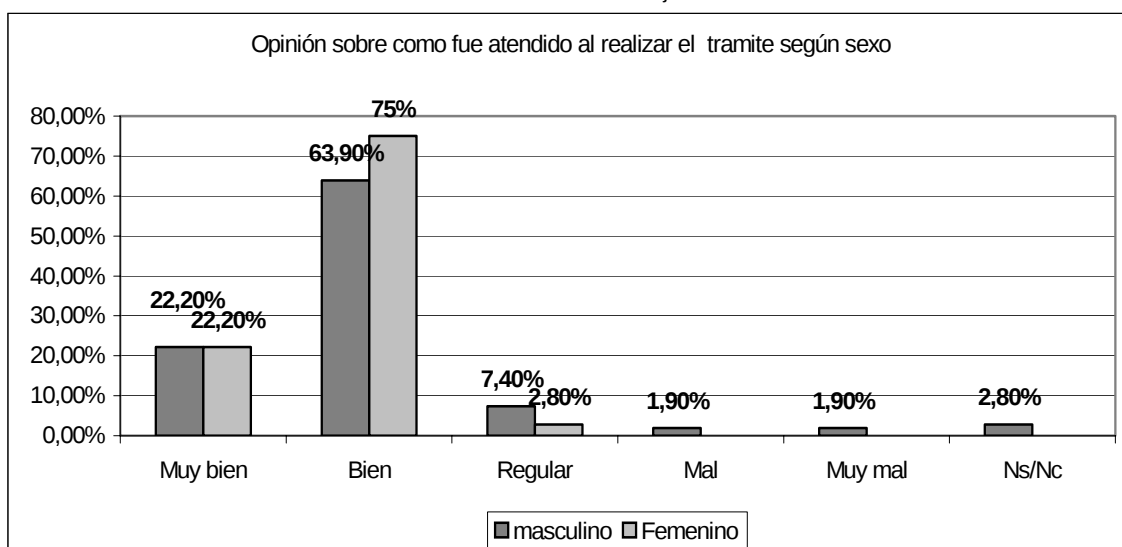
Se observa en este cruce en términos generales, que no se evidencian mayores diferencias entre los segmentos etarios, ya que en ambos, los valores rondan el 60% (en un caso el 59% y en el otro el 60%) para la evaluación del trámite como "corto".

En el caso de una evaluación del trámite como "adecuado" las diferencias se hacen más marcadas, los mayores lo consideran así en el 24% de los casos, mientras que el segmento mas joven solo el 19% define el trámite con ese parámetro.

Opinión sobre como fue atendido al realizar el trámite según sexo

Como fue atendido	masculino		Femenino		Totales
	f.a	%	f.a	%	
Muy bien	24	22,2	8	22,2	32
Bien	69	63,9	27	75	96
Regular	8	7,4	1	2,8	9
Mal	2	1,9			2
Muy mal	2	1,9			2
Ns/Nc	3	2,8			3
Totales	108	100	36	100	144

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



En esta pregunta se cruzaron las variables opinión sobre como fue atendido con el sexo de los entrevistados.

Aquí, lo que se observa es la coincidencia entre la opinión fui "muy bien atendido" tanto en un sexo como en el otro, con un valor de 22%.

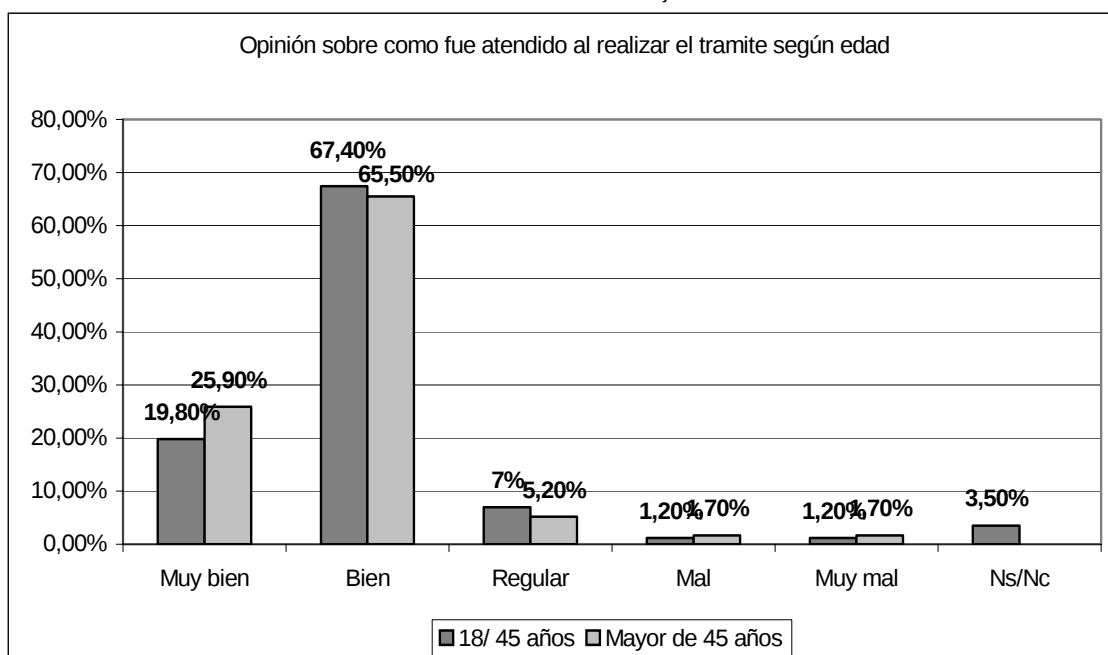
La opción "bien atendido" recibe de los dos grupos una alta valoración mas marcada entre las mujeres (75%) frente a un 64% entre los hombres.

Las opciones "mal" y "muy mal", solamente se advierte entre las respuestas de los hombres encuestados (2% en cada una de las respuestas)

Opinión sobre como fue atendido al realizar el tramite según edad

Como fue atendido	18/ 45 años		Mayor de 45 años		Totales
	f.a	%	f.a	%	
Muy bien	17	19,8	15	25,9	32
Bien	58	67,4	38	65,5	96
Regular	6	7	3	5,2	9
Mal	1	1,2	1	1,7	2
Muy mal	1	1,2	1	1,7	2
Ns/Nc	3	3,5			3
Totales	86	100	58	100	144

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



En este cuadro se relacionan las variables "como se sintió atendido" cruzándolo con los dos diferentes segmentos de edad.

Se observa que la opción "muy bien" es mas marcada entre los mayores de 45 años (26%) que entre los mas jóvenes (20%).

La respuesta fui "bien atendido" prácticamente no evidencia diferencias entre los grupos etarios, los mas jóvenes, lo evalúan de ese modo en un 67%, mientras que los mayores le evalúan en un 65.5%.

Conclusión encuesta de Satisfacción

El motivo de pago de multa mas mencionado, con el 50% de las respuestas resulto ser por "mal estacionamiento", en segundo termino con el 17% "conducir sin usar el cinturón de seguridad" y en tercer lugar el motivo fue "otras razones" que incluye entre otras "conducir sin anteojos según licencia, "uso indebido de la bocina", uso de vidrios tonalizados antirreglamentarios", "no ceder el paso a bomberos, ambulancias y policía", etc.

Luego se pregunto sobre "si había recibido la citación". Entre los encuestados, el 60% no la había recibido y si la habían recibido tan solo el 40%.

Mas adelante se pregunto, a los que habían recibido la citación porque se habían presentado optando por el pago voluntario.

El motivo que prevaleció en las respuestas resulto ser "porque además necesitaba obtener el libre deuda para sacar el registro" (29%)

En cambio entre los encuestados que no habían recibido la citación el motivo que prevaleció fue "porque necesitaba sacar el libre deuda para vender el

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

auto (37%) y en cambio el motivo "porque necesitaba sacar el registro" quedo en segundo lugar con el 28%.

Después se indago sobre si la elección de la opción de "pago voluntario" obedecía a la posibilidad de pagar con descuento sin discutir la multa. El 53% de los encuestados se expreso por la afirmativa.

La siguiente pregunta buscaba conocer las opiniones sobre la duración del trámite en tiempo real.

El 85% de los encuestados expreso que el tramite les había "llevado menos de una hora". Solo el 6% calculo el tiempo que les demando en alrededor de 2 horas.

La anteúltima pregunta del cuestionario planteado, se refirió a la percepción individual de los entrevistados respecto al tiempo que les había insumido la realización del trámite.

El 60% de los encuestados evaluó que el tiempo les había parecido "corto o breve" y el 21% lo percibió como de "una duración adecuada"

Finalmente, se pregunto sobre cual era su opinión respecto a la manera en que había sido atendido.

El 89% de los entrevistados evaluó que la atención recibida había sido "buena" y "muy buena". Solo el 3% la califico de "mala" y "muy mala".

Mas adelante se busco cruzar las respuestas obtenidas con las variables de sexo y edad para determinar la incidencia de tales cruces, buscando evaluar posibles coincidencias y/ o diferencias de conductas de los miembros del grupo bajo estudio.

En relación al motivo "por mal estacionamiento" los hombres representan el 52% d su rango mientras que las mujeres solo el 44% dentro del suyo.

Respecto a "conducir sin usar el cinturón" en las mujeres alcanzo al 22%, pero entre los hombres tan solo el 16%.

En el caso de "conducir hablando por teléfono" entre las mujeres alcanzo al 22% pero entre los hombres a solo el 8%.

En lo que hace al cruce de la edad de los entrevistados con la pregunta de los motivos de pago voluntario de infracciones resulta, que tan solo en el rubro "por mal estacionamiento" el grupo etario de los mas jóvenes obtiene el mayor porcentaje (53%), pero en cambio, en los dos restantes motivos, el grupo de los mayores de 45 años obtiene valores mayores, "conducir sin usar el cinturón de seguridad (19%) y "conducir hablando por teléfono" (14%).

Respecto al cruce que relacionaba la pregunta "su opinión de cuanto le llevo el tramite" y el sexo de los entrevistados, resulto que en las mujeres la

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

opinión "fue un tramite de duración corta o breve" la que prevaleció (78%).

En lo que hace al cruce por edad, se obtuvieron valores bastante coincidentes para los dos segmento etarios. En ambos casos los resultados rondan el 60% de los encuestados.

El ultimo cruce relaciona la pregunta sobre la opinión de los encuestados respecto a "como le parece que fue atendido" con el sexo de los entrevistados.

En este punto "fui muy bien atendido" muestra coincidencia de porcentajes entre hombres y mujeres (22%), en cambio obtuvo valores mayores entre las mujeres (75%) que entre los hombres (64%).

Respecto a las edades de los entrevistados cruzando esta variable con aquella ultima pregunta, resulta que solo la respuesta "fui muy bien atendido" muestra diferentes valoraciones entre los grupos.

En el grupo etario de los mayores obtiene 26% mientras que en el grupo de los más jóvenes solo alcanza al 20 %.

Actas de Infracciones

Estado de las Actas Procesadas Durante 2007

Total de actas ingresadas al organismo durante el periodo auditado

Actas Labradas, Actas Procesadas y Prescriptas

ESTADO_ACTA	Cantidad Actas 2007	%
Sin Estado	165	0,00%
A citar	339517	6,62%
A controlador	1136046	22,16%
En Plan Pago	3570	0,07%
Pago voluntario	1097832	21,41%
Radicada	819670	15,99%
Resuelta	1729698	33,74%
Total	5.126.498	100,00%

Fuente: Total de actas labradas, en forma manual y fotográficas, según base de datos UTN.

No se puede determinar en forma fehaciente el universo de actas labradas. Una de las causas es que respecto de las actas manuales anualmente se remite a las distintas entidades con poder de policía (Policía Federal, Prefectura Naval, y Guardia Urbana, y todos aquellos organismos de la ciudad con competencia para la realización de actas de infracción) constando remito de la entrega de las mismas, pero no pudiéndose identificar en forma fehaciente la devolución de las mismas.

Es por ello que en los distintos análisis nos referimos al concepto de Acta Procesada, que son aquellas ingresadas al sistema por la UTN.

Ingresos

PAGO VOLUNTARIO DE INFRACCIONES. Proceso operativo previo al pago de las mismas.

El desarrollo del proceso operativo del pago voluntario se refiere a todas las acciones que implican recibir y centralizar todos los ingresos correspondientes a esta opción de forma de pago.

El proceso se inicia en el Departamento de Control de Actas que recibe, entrega y controla los talonarios de actas.

Las actas son de 2 tipos, fotográficas y manuales. Las manuales a su vez se dividen en 2 clases, del tipo "varios" y las de tránsito, pero las fotográficas son sólo de tránsito. (De acuerdo a la "Entrevista" en el periodo auditado no se realizaron "multas fotográficas").

Existen varias alternativas para la emisión del comprobante de pago en la DGAJ referidas "Pago Voluntario" a saber:

1. Cuando el infractor comete la infracción, le llega a su domicilio la multa y la paga. (Citación fehaciente).
2. Cuando el infractor se presenta en forma espontánea a fines de acceder a la información acerca de su situación respecto de las multas. (Presentación espontánea).
3. Cuando el infractor ingresa en "Citaciones On Line", imprime la multa y la abona. (presentación espontánea).
4. Cuando el infractor tiene que hacer algún trámite en la Dirección General Tránsito (a fin de renovar el registro de conducir, por ejemplo) y/o cuando concurre a los Registros de la Propiedad Automotor (trámites varios) y se notifica en forma espontánea de la existencia de multas, procediendo a su pago.

Tesorería:

En la propia Dirección General se encuentran las cajas habilitadas de la Tesorería; divididas en dos tipos. Aquéllas destinadas a "Controladores" y aquéllas destinadas a "Pagos Voluntario".

Las multas por "Pago Voluntario" pueden abonarse en los siguientes lugares:

1 Automóvil Club Argentino (Servicio para socios).

Sede Central: Av. del Libertador 1850 - Lunes a viernes de 7:30 a 13:30 horas.

Sede Flores: Av. Rivadavia 7530 - Lunes a Viernes de 7:30 a 13:30 horas.

2 Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC)

CGPC N° 1 - Uruguay 740 - 9:30 a 15:30 horas.

(se otorgan números para atención hasta las 15:00 horas)

CGPC N° 2 - J.E.Uriburu 1022 - 9:30 a 15:30 horas.

(se otorgan números para atención hasta las 14:30 horas)

CGPC N° 4 Subsede - Suárez 2032 - 8:30 a 14:30 horas.

(se otorgan números para atención hasta las 14:00 horas)

CGPC N° 6 - Av. Díaz Vélez 4558 - 9:30 a 15:30 horas.

(Se otorgan números para atención hasta las 15:00 horas)

CGPC N° 7 - Av. Rivadavia 7202 - 9:30 a 15:30 horas.

(Se otorgan números para atención hasta las 15:00 horas)

CGPC N° 8 - Av. Cnel. Roca 5252 - 7:30 a 13:30 horas.

CGPC N° 9 - Timoteo Gordillo 2212 - 8:30 a 14:30 horas.

(Se otorgan números para atención hasta las 14:00 horas)

CGPC N° 11 - Av. Francisco Beiró 4629 - 9:30 a 15:30 horas.

(se otorgan números para atención hasta las 15:00 horas)

CGPC N° 12 - Miller 2751 - 9 a 15:00 horas.

(se otorgan números para atención hasta las 14:30 horas)

CGPC N° 13 - Av. Cabildo 3067 piso 1° - 9:30 a 15:00 horas.

(se otorgan números para atención hasta las 14:30 horas)

CGPC N° 14 - Coronel Díaz 2110 - 9.30 a 15:30 horas.

(se otorgan números para atención hasta las 14:30 horas)

CGPC N° 15 - Av. Córdoba 5690 - 9:30 a 15:30 horas.

(se otorgan números para atención hasta las 15:00 horas.)

3 Sede Acara

4 Pago Fácil

5 Rapipago

6 Asociación Mutual

7 Registro Nacional de la Propiedad Automotor (Ciudad Autónoma de Buenos Aires) Nro. 08,09,10,22,24,27,39,40,44,51,52,54,56,59,74,75,84,86,87,96.

8 Redes Link/ Banelco

9 Visa S.A

BANCO CIUDAD

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Diariamente, BCBA remite la información por correo electrónico encriptado, a la DGAI. La misma consiste en informar cada comprobante de pago y su correspondiente número único de citación, lo que permite ligarlo con el dominio y las actas que contiene. Este procedimiento tiene como finalidad dar de baja a esa multa una vez abonada.

La información recibida, se carga en la Base de Datos de la DGAI (El Departamento de Sistemas es el encargado de dar de baja las multas) y se cruza con lo ingresado por extracto en la cuenta del BCBA; BCBA ingresa todos los pagos recibidos de todas las sucursales. La información se envía 48 horas después de realizado el pago. La cuenta se denomina "GCBA multas"

El BCBA actúa además como ente centralizador de toda la recaudación de las entidades financieras y no financieras.

PAGO FACIL

La información de las sumas cobradas, la envía también al BCBA por correo electrónico, pero en este caso cada 72 horas, y los pagos se acreditan en la cuenta "DAI cobranzas por entidades financieras y no financieras." El procedimiento resulta idéntico al anterior.

Los talonarios para la realización de las multas, se compran cada 2 años y representan alrededor de 2 millones de actas y se entregan de acuerdo a la solicitud de los diferentes organismos tales como Policía Federal, Prefectura Naval y Guardia Urbana.

Respecto de las multas la UTN recibe de las empresas encargadas, un CD con las actas libradas y las citaciones a emitir y de los Organismos de CGBA, la Policía y la Prefectura las actas labradas, que cuando son de Pago Voluntario, permiten emitir las citaciones.

ACARA

La información con la carga de los pagos y bajas de las actas del sistema es proporcionada por el Dpto. de Control de Gestión en base a la información recibida por ACARA vía e-mail (tres archivos: un excel con el monto depositado en la cuenta, word con liquidación de cobro de infracciones y el ultimo con la cantidad de solicitudes de libre deudas vencidas).

I. Montos y conceptos de los ingresos.

Conforme a la información suministrada de los recursos ingresados en concepto de pago voluntario de multas por la DGAI resulta que los montos recaudados anualmente fueron los siguientes:

Año 2006: \$46.170.611

Año 2007: \$ 52.857.525. (Anexo IV)

Año 2008: \$ 37.166.249

Según la información suministrada por cada una de las entidades recaudadoras los montos recibidos en concepto de pago voluntario son los siguientes:

Año 2007

1) Tesorería General: 28.645.789,53

“2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer”

- 2) Banco Ciudad: 5.076.907
- 3) Pago Fácil: 13.354.049,87
- 4) Registro Nacional de la Propiedad Automotor(Acara):5.332.436,55
Año 2006

- a) Tesorería General: 27.439.416,46.
- b) Banco Ciudad: 4.776.159.85
- c) Pago Fácil: 10.676.638
- d) Registro Nacional de la Propiedad Automotor (Acara):2.948.854

Detalle de las cuentas y de lo que ingresa en cada una

a) Tesorería General:

- 1 “U. A .C .F. Resoluciones”: refiere a los ingresos derivados de las resoluciones impuestas por los controladores).
- 2 “Pago voluntario” (DGAJ y DGAJ varios: CGP, rentas, tránsito y ACA): implica los ingresos efectuados en el ámbito de la DGAJ y/o en los organismos antedichos que implican pagos de multa por el sistema de pago voluntario. Estos ingresos son depositados en las Cuentas N° 200233/2 en caso de efectivo y en la N° 200330/4 en caso de los cheques.

b) Bancos- Otros:

- 1 A.C.A.R.A -Pago voluntario- Cuenta N° 200356/4
- 2 Banco Ciudad -Pago Voluntario- Cuenta N° 200076/3 Cuenta Recaudadora
- 3 Pago Fácil, Rapipago, BAPRO, Circulo Militar, Visa Argentina -Pago Voluntario - Cuenta N° 200290/5 Cuenta Recaudadora

Conforme al cruce de información y el análisis de todas las entidades recaudadoras; y el trabajo de campo, se ha verificado los siguientes ingresos:

1. Correspondiente a la cuenta Bancaria N° 200290/5

- a) De la información relevada en trabajo de campo por el equipo de auditoría, en base a la totalidad de los extractos bancarios correspondientes a las cuentas recaudadoras y los montos recaudados informados por SepSA Pago Fácil, se pueden observar las siguientes diferencias

Mes	Importe Recaudado Según Extracto Bancario	Importe Recaudado Según Información Suministrada por Pago Fácil	Diferencia
Ene	\$ 1.694.440,55	\$ 1.113.401,30	\$ 581.039,25
Feb	\$ 1.712.335,50	\$ 1.784.527,50	\$ -72.192,00
Mar	\$ 1.779.049,55	\$ 1.882.936,55	\$ -103.887,00
Abr	\$ 948.591,07	\$ 1.126.042,57	\$ -177.451,50
May	\$ 863.239,50	\$ 832.575,00	\$ 30.664,50
Jun	\$ 708.826,54	\$ 725.812,60	\$ -16.986,06
Jul	\$ 819.636,89	\$ 838.271,33	\$ -18.634,44
Ago	\$ 819.598,66	\$ 808.597,66	\$ 11.001,00
Sep	\$ 761.457,01	\$ 763.527,01	\$ -2.070,00

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Oct	\$ 592.014,30	\$ 650.790,37	\$ -58.776,07
Nov	\$ 736.168,75	\$ 717.139,50	\$ 19.029,25
Dic	\$ 582.099,00	\$ 654.169,50	\$ -72.070,50
Total general	\$ 12.017.457,32	\$ 11.897.790,89	\$ 119.666,43

b) De la información relevada en trabajo de campo por el equipo de auditoria, en base a la totalidad de los extractos bancarios correspondientes a las cuentas recaudadoras y los montos recaudados informados por Rapipago, se pueden observar las siguientes diferencias.

Mes	Importe Recaudado por Rapipago según Extractos Bancarios	Importes abonados en concepto de pago Voluntario según Rapipago	Diferencia
Julio	0	\$ 1.406,25	\$ 1.406,25
Ago	\$ 64.138,50	\$ 65.694,75	\$ -1.556,25
Sep	\$ 102.403,74	\$ 104.522,49	\$ -2.118,75
Oct	\$ 101.080,50	\$ 108.996,83	\$ -7.916,33
Nov	\$ 143.479,33	\$ 143.340,00	\$ 139,33
Dic	\$ 132.360,00	\$ 145.278,75	\$ -12.918,75
Total general	\$ 543.462,07	\$ 569.239,07	\$ -25.777,00

c) De los montos totales correspondientes a la cuenta N° 200290/5 relevados de los extractos bancarios y la información suministrada por la Dirección General de Administración de Infracciones se pueden observar las siguientes diferencias:

Según Extractos Bancarios								Diferencia
Mes	Bapro	Pago Fácil	Rapipago	Sociedad Militar	Visa	Total general		
Ene		\$ 1.694.440,55				\$ 1.694.440,55	\$ 1.694.309,47	\$131,08
Feb		\$ 1.712.335,50				\$ 1.712.335,50	\$ 1.712.155,50	\$180,00
Mar		\$ 1.779.049,55				\$ 1.779.049,55	\$ 1.950.237,00	\$ -171.187,45
Abr		\$ 948.591,07				\$ 948.591,07	\$ 1.161.426,00	\$ -212.834,93
May		\$ 863.239,50				\$ 863.239,50	\$ 863.052,00	\$ 187,50
Jun		\$ 708.826,54				\$ 708.826,54	\$ 663.084,00	\$ 45.742,54
Jul	\$ 12.493,50	\$ 819.636,89		\$ 187,50		\$ 832.317,89	\$ 831.961,50	\$ 356,39
Ago	\$ 23.377,50	\$ 819.598,66	\$ 64.138,50	\$ 37,50		\$ 907.152,16	\$ 906.345,85	\$ 806,31
Sep	\$ 43.755,08	\$ 761.457,01	\$ 102.403,74	\$ 337,50		\$ 907.953,33	\$ 905.814,85	\$ 2.138,48
Oct	\$ 73.731,08	\$ 592.014,30	\$ 101.080,50	\$ 262,50		\$ 767.088,38	\$ 811.889,25	\$ -44.800,87
Nov	\$ 61.081,50	\$ 736.168,75	\$ 143.479,33	\$ 150,00	\$ 375,00	\$ 941.254,58	\$ 940.316,91	\$ 937,67
Dic	\$ 54.030,00	\$ 582.099,00	\$ 132.360,00	\$ 112,50	\$ 150,00	\$ 768.751,50	\$ 825.601,50	\$ -56.850,00
Total general	\$ 268.468,66	\$ 12.017.457,32	\$ 543.462,07	\$ 1.087,50	\$ 525,00	\$ 12.831.000,55	\$ 13.266.193,83	\$ -435.193,28

“2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer”

2. De la información suministrada por la Tesorería General de la Ciudad y la recaudación informada por la Dirección General de Administración de Infracciones se observan las siguientes diferencias:

Mes	PV según DGAJ	PV Según Tesorería	Motos percibidos en conceptos de Libre Deuda	Diferencia PV = PV DAI - (PV Tesorería - Libre Deuda)
Enero	3.026.996,00	3.347.430,71	\$ 330.848,00	\$ 10.413,29
Febrero	2.229.036,00	3.378.115,43	\$ 285.180,00	\$ -863.899,43
Marzo	2.767.710,00	3.295.416,96	\$ 339.822,00	\$ -187.884,96
Abril	1.708.201,00	2.733.407,19	\$ 310.447,00	\$ -714.759,19
Mayo	2.729.821,00	2.798.438,46	\$ 342.279,00	\$ 273.661,54
Junio	3.377.549,00	4.327.550,74	\$ 325.479,00	\$ -624.522,74
Julio	4.057.871,00	4.201.275,79	\$ 362.691,00	\$ 219.286,21
Agosto	4.483.040,00	5.192.072,38	\$ 363.594,00	\$ -345.438,38
Septiembre	1.695.894,00	821.818,94	\$ 347.025,00	\$ 1.221.100,06
Octubre	1.027.940,00	855.912,15	\$ 372.729,00	\$ 544.756,85
Noviembre	1.065.514,00	949.263,49	\$ 387.051,00	\$ 503.301,51
Diciembre	867.508,00	823.599,29	\$ 311.367,00	\$ 355.275,71
Total	29.037.080,00	32.724.301,53	\$ 4.078.512,00	\$ 391.290,47

3. Respecto de la Cuenta Bancaria N° 200076/3 correspondiente al Banco Ciudad. Si bien las diferencias registradas, entre la información suministrada por la entidad bancaria, la relevada por el equipo durante las tareas de campo a través de los extractos y la enviada por la Dirección General de Infracciones, es menor que en otros casos, de todas formas se hallaron diferencias en la conciliación de ingresos

Mes	Según Banco Ciudad	Extractos Bancarios	Diferencia Banco/Extracto	Según Infracciones	Diferencia Extracto/Organismo
Enero	\$ 822.838,53	\$ 822.838,53	\$ 0,00	\$ 822.839,00	\$ -0,47
Febrero	\$ 769.941,75	\$ 769.941,75	\$ 0,00	\$ 769.942,00	\$ -0,25
Marzo	\$ 834.013,76	\$ 834.013,76	\$ 0,00	\$ 834.014,00	\$ -0,24
Abril	\$ 479.674,83	\$ 479.674,83	\$ 0,00	\$ 479.675,00	\$ -0,17
Mayo	\$ 331.855,16	\$ 331.855,16	\$ 0,00	\$ 331.855,00	\$ 0,16
Junio	\$ 284.128,41	\$ 284.128,41	\$ -	\$ 284.128,00	\$ 0,41
Julio	\$ 296.694,72	\$ 296.694,72	\$ -	\$ 296.695,00	\$ -0,28
Agosto	\$ 287.602,14	\$ 287.602,14	\$ -	\$ 287.602,00	\$ 0,14
Septiembre	\$ 271.954,44	\$ 271.954,44	\$ -	\$ 271.954,00	\$ 0,44
Octubre	\$ 241.765,10	\$ 241.765,10	\$ -	\$ 241.765,00	\$ 0,10
Noviembre	\$ 255.836,09	\$ 225.799,43	\$ 30.036,66	\$ 255.799,00	\$ 37,09
Diciembre	\$ 200.638,91	\$ 200.638,91	\$ -	\$ 200.639,00	\$ -0,09
Total	\$ 5.076.943,84	\$ 5.046.907,18	\$ 30.036,66	\$ 5.076.907,00	\$ 36,84

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

4. Respecto de la Cuenta Bancaria N° 200356/4 correspondiente a los ingresos percibidos en concepto de pago voluntario por A.C.A.R.A (Asociación Automotor de Concesionarios Republica Argentina), se pudo constatar la correspondencia de los montos informados por el ente cooperativo, la Dirección General de Infracciones y los extractos bancarios correspondientes a la cuenta.

Comisiones a pagar a las entidades:

Conforme a la información suministrada por el Banco Ciudad, por Nota 4557/AGCBA/08 recibida con fecha 29/12/2008, respecto a los montos percibidos por el banco ciudad en concepto de los servicios brindados en virtud del convenio con la DAI, el banco ciudad percibe por la recaudación propia del cobro de infracciones de tránsito el 0.5%, de la recaudación desde el año 1985.

Asimismo el Banco Ciudad percibe el \$ 0.20 por operación por el servicio de centralización de la recaudación de otras entidades por el mismo concepto desde el 18 de Diciembre del año 2000, adicionándole a ambas el IVA.

Comisiones

En el cuadro siguiente se compara las comisiones cobradas tanto por Banco Ciudad como por las entidades financieras y no financieras encargadas de efectuar el cobro de multas de infracción de pago voluntario, y el saldo de la cuenta 0026752/0 correspondiente a la deuda de la Dirección General de Infracciones con el Banco Ciudad, en tanto que el mismo se encarga de abonar las comisiones correspondientes.

En el cuadro se puede observar una diferencia a partir del mes de abril de 2007, donde la deuda acumulada en la cuenta de Banco Ciudad sobrepasa los correspondientes a las comisiones según los extractos diarios correspondientes a las cuentas 200290/5 y 200076/3.

A su vez constan las cancelaciones de la deuda que se realizaron durante 2007, febrero y octubre. Donde se puede observar que si bien la Nota N° 13285-DAI-07 "da conformidad sobre los débitos efectuados por el Banco Ciudad de Bs. As, por las comisiones cobradas (...) ratificando el saldo de \$146.665,32 el cual se corresponde con las comisiones correspondientes a las operaciones de cobro realizadas en el periodo comprendido entre 01 de febrero y 29 de junio de 2007" se pudo constatar en cambio a través del relevamiento de campo de los extractos bancarios que el monto correspondiente al periodo era de \$141.727,33, existiendo una diferencia de \$ 4937,99.

Mes	Día	Comisiones BC (0,2 por op)	Iva BC	Comisión Centros de Pago	Iva 1 Centros de Pago	Total Comisiones	Acumulado	Detalle Extracto	Extractos de Comisión	Conciliación
Ene	02-01-07	\$ 214,00	\$ 44,94	\$ 1.070,00	\$ 224,70	\$ 1.553,64			\$ 140.670,26	
Feb	01-02-07	\$ 198,60	\$ 41,70	\$ 993,00	\$ 208,32	\$ 1.441,62	\$ 176.057,35		\$ 176.057,35	\$ 0,00

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Cancelación Febrero	27-02-07	\$ 211,20	\$ 44,35	\$ 1.056,00	\$ 221,34	\$ 1.532,89	\$ 207.953,81		\$-	171.010,84	
	28-02-07	\$ 249,20	\$ 52,33	\$ 1.246,00	\$ 261,24	\$ 1.808,77	\$ 36.942,97				
Total Feb		\$ 4.841,40	\$ 1.016,66	\$ 24.207,00	\$ 5.081,79	\$ 35.146,85			\$ 36.942,97	\$ 0,00	
	01-03-07	\$ 247,40	\$ 51,95	\$ 1.237,00	\$ 259,77	\$ 1.796,12	\$ 38.739,09	1.796,12	\$		
	02-03-07	\$ 282,40	\$ 59,30	\$ 1.412,00	\$ 296,52	\$ 2.050,22	\$ 40.789,31	2.050,22	\$		
	05-03-07	\$ 195,80	\$ 41,12	\$ 979,00	\$ 205,59	\$ 1.421,51	\$ 42.210,82	1.421,51	\$		
	06-03-07	\$ 333,20	\$ 69,97	\$ 1.666,00	\$ 349,86	\$ 2.419,03	\$ 44.629,85	2.419,03	\$		
	07-03-07	\$ 383,80	\$ 80,60	\$ 1.919,00	\$ 402,99	\$ 2.786,39	\$ 47.416,24	2.786,39	\$		
	08-03-07	\$ 337,80	\$ 70,94	\$ 1.689,00	\$ 354,69	\$ 2.452,43	\$ 49.868,67	2.452,43	\$		
	09-03-07	\$ 243,80	\$ 51,20	\$ 1.219,00	\$ 255,99	\$ 1.769,99	\$ 51.638,66	1.769,99	\$		
	12-03-07	\$ 210,20	\$ 44,14	\$ 1.051,00	\$ 220,71	\$ 1.526,05	\$ 53.164,71	1.526,05	\$		
	13-03-07	\$ 273,20	\$ 57,37	\$ 1.366,00	\$ 286,86	\$ 1.983,43	\$ 55.148,14	1.983,43	\$		
	14-03-07	\$ 339,40	\$ 71,27	\$ 1.697,00	\$ 356,16	\$ 2.463,83	\$ 57.611,97	2.463,83	\$		
	15-03-07	\$ 229,20	\$ 48,13	\$ 1.146,00	\$ 240,66	\$ 1.663,99	\$ 59.275,96	1.663,99	\$		
	16-03-07	\$ 226,60	\$ 47,59	\$ 1.133,00	\$ 237,93	\$ 1.645,12	\$ 60.921,08	1.645,12	\$		
	19-03-07	\$ 195,20	\$ 40,99	\$ 976,00	\$ 204,96	\$ 1.417,15	\$ 62.338,23	1.417,15	\$		
	20-03-07	\$ 220,60	\$ 46,32	\$ 1.103,00	\$ 231,42	\$ 1.601,34	\$ 63.939,57	1.601,34	\$		
	21-03-07	\$ 318,20	\$ 66,82	\$ 1.591,00	\$ 334,11	\$ 2.310,13	\$ 66.249,70	2.310,13	\$		
	22-03-07	\$ 239,40	\$ 50,27	\$ 1.197,00	\$ 251,37	\$ 1.738,04	\$ 67.987,74	1.738,04	\$		
	23-03-07	\$ 174,80	\$ 36,71	\$ 874,00	\$ 183,54	\$ 1.269,05	\$ 69.256,79	1.269,05	\$		
	26-03-07	\$ 176,60	\$ 37,09	\$ 883,00	\$ 185,43	\$ 1.282,12	\$ 70.538,91	1.282,12	\$		
	27-03-07	\$ 227,20	\$ 47,71	\$ 1.136,00	\$ 238,35	\$ 1.649,26	\$ 72.188,17	1.649,26	\$		
	30-03-07	\$ 164,00	\$ 34,44	\$ 820,00	\$ 172,20	\$ 1.190,64	\$ 73.378,81	1.190,64	\$		
Total Mar		\$ 5.018,80	\$ 1.053,93	\$ 25.094,00	\$ 5.269,11	\$ 36.435,84					
Abr	03-04-07	\$ 163,80	\$ 34,40	\$ 819,00	\$ 171,99	\$ 1.189,19	\$ 74.568,00		\$ 77.987,25	\$ 3.419,25*	
May	02-05-07	\$ 93,40	\$ 17,51	\$ 417,00	\$ 87,57	\$ 615,48	\$ 91.920,25		\$ 98.503,36	\$ 3.163,86	
Jun	01-06-07	\$ 103,20	\$ 21,67	\$ 516,00	\$ 108,36	\$ 749,23	\$ 117.929,27		\$ 125.223,86	\$ 4.130,73	
Jul	02-07-07	\$ 124,40	\$ 26,12	\$ 622,00	\$ 130,62	\$ 903,14	\$ 140.985,35		\$ 148.756,20	\$ 3.640,12	
Ago	01-08-07	\$ 186,00	\$ 39,06	\$ 925,20	\$ 194,59	\$ 1.344,85	\$ 166.932,55		\$ 173.515,36	\$ 2.942,69	
Sep	03-09-07	\$ 156,60	\$ 32,88	\$ 758,40	\$ 158,85	\$ 1.106,73	\$ 192.154,76		\$ 198.849,17	\$ 3.751,72	
Oct	01-10-07	\$ 150,00	\$ 31,50	\$ 711,30	\$ 149,38	\$ 1.042,18	\$ 217.099,37		\$ 223.793,78	\$ 2.942,69	
Cancelación Octubre	16-10-07	\$ 125,40	\$ 26,34	\$ 594,30	\$ 124,81	\$ 870,85	\$ 227.242,12		\$ 144.818,76		
Nov	22-11-07	\$ 126,80	\$ 26,62	\$ 596,80	\$ 125,33	\$ 875,55	\$ 109.806,32		\$ 117.691,40	\$ 4.942,39	
	03-12-07	\$ 116,40	\$ 24,44	\$ 550,50	\$ 115,61	\$ 806,95	\$ 116.202,74	\$ 806,95	\$ 124.242,10	\$ 3.096,97	
	04-12-07	\$ 142,80	\$ 29,99	\$ 657,30	\$ 138,04	\$ 968,13	\$ 117.170,87	\$ 968,13			
	05-12-07	\$ 196,80	\$ 41,32	\$ 927,60	\$ 194,59	\$ 1.360,31	\$ 118.531,18	\$ 1.360,31			

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

06-12-07	\$ 158,20	\$ 33,22	\$ 742,10	\$ 155,84	\$ 1.089,36	\$ 119.620,54	\$ 1.089,36		
07-12-07	\$ 198,00	\$ 41,58	\$ 923,10	\$ 193,85	\$ 1.356,53	\$ 120.977,07	\$ 1.356,53		
10-12-07	\$ 187,00	\$ 39,27	\$ 875,00	\$ 183,76	\$ 1.285,03	\$ 122.262,10	\$ 1.285,03		
11-12-07					\$ 0,00	\$ 122.262,10	\$ 1.561,25		
12-12-07	\$ 197,40	\$ 41,45	\$ 920,70	\$ 193,34	\$ 1.352,89	\$ 123.614,99	\$ 1.352,89		
13-12-07	\$ 202,00	\$ 42,42	\$ 959,90	\$ 201,58	\$ 1.405,90	\$ 125.020,89	\$ 1.405,90		
14-12-07	\$ 174,20	\$ 36,58	\$ 825,40	\$ 173,12	\$ 1.209,30	\$ 126.230,19	\$ 1.209,30		
17-12-07	\$ 138,80	\$ 29,15	\$ 656,80	\$ 137,93	\$ 962,68	\$ 127.192,87	\$ 962,68		
18-12-07	\$ 160,00	\$ 33,60	\$ 745,70	\$ 156,60	\$ 1.095,90	\$ 128.288,77	\$ 1.095,90		
19-12-07	\$ 182,60	\$ 38,34	\$ 864,70	\$ 181,59	\$ 1.267,23	\$ 129.556,00	\$ 1.267,23		
20-12-07	\$ 159,60	\$ 33,52	\$ 759,60	\$ 159,52	\$ 1.112,24	\$ 130.668,24	\$ 1.112,24		
21-12-07	\$ 137,00	\$ 28,76	\$ 642,10	\$ 134,84	\$ 942,70	\$ 131.610,94	\$ 942,70		
26-12-07	\$ 235,20	\$ 49,39	\$ 1.153,50	\$ 242,23	\$ 1.680,32	\$ 133.291,26	\$ 1.680,32		
27-12-07	\$ 56,40	\$ 11,84	\$ 228,00	\$ 47,67	\$ 343,91	\$ 133.635,17	\$ 343,91		
28-12-07	\$ 202,40	\$ 42,50	\$ 931,90	\$ 195,70	\$ 1.372,50	\$ 135.007,67	\$ 1.372,50		
Total Dic	\$ 2.844,80	\$ 597,37	\$ 13.363,90	\$ 2.805,81	\$ 19.611,88	\$ 154.619,55	\$ 144.823,32	\$ 5.138,01	

La diferencia de Marzo 2007 se corresponde con los días 28 y 29 de Marzo, a su vez tampoco pudieron ser relevados los extractos correspondientes a los días 4 y 10 de abril, 18 de junio y 6 de noviembre.

Actas Archivadas por tiempo Transcurrido

Si bien en el transcurso del periodo auditado se realizaron 5.126.498 actas de inf. acción, correspondiendo 1.097.832 a pago voluntario, fueron citadas solo 764.877. a la vez que en 2007 fueron archivadas por tiempo transcurrido 70.687.

Como se puede observar en el cuadro siguiente, el 45.88% de las actas fueron archivadas sin transcurrirse dos años.

Tiempo Transcurrido	Total	%
Mas de Dos Años	83337	54,09%
Menos de Dos Años	70687	45,88%
No se puede determinar por falta de información	60	0,04%
Total general	154084	100,00%

5. OBSERVACIONES

5.1 Convenios:

1) Respecto de los Convenios con UTN e ITRON MELLER, si bien han sido prorrogados por el G.C.B.A mediante la suscripción de actas acuerdo con las empresas vinculadas se observa que se encontrarían vencidos los plazos respecto de período pactado originalmente. Al respecto y en concordancia con la calificada opinión de la Procuración General, en el Dictamen Nro. 49.441 *"se aconseja llamar de inmediato a licitación pública toda vez que por encontrarse comprometido un servicio público su prestación no puede ser suspendida"*.

2) No se acompañaron las copias de los convenios con ACA, SACTA, Rentas y Bapro.

5.2 Atención al Público :

Se hace referencia en particular a la atención al público en la DGAI, Carlos Pellegrini 211, Piso 1ro. Se observa que:

1) Los Padrones que contienen información acerca de la titularidad de los vehículos no se encuentran actualizados.⁷. Esto trae como consecuencia demoras en la "Atención al Público". Esto trae como consecuencia demoras en la "Atención al Público".

2) Se detectan fallas permanentes en los sistemas informáticos incluso dos veces por día. Esto trae como consecuencia la demora en la "Atención al Público" y no se comunica tal situación, ni tampoco se estima del tiempo de espera. Dicha situación provoca reacciones en algunos casos violentas del público.

5.3 Infraestructura:

1) La Dirección General de Administración de Infracciones, no cuenta con un espacio suficiente y sanitario suficiente, para la cantidad de público que concurre a la misma a realizar sus gestiones.

2) Los 4 ascensores que dan al palier de entrada no tienen capacidad suficiente para la cantidad de personas que deben subir hasta el 1º piso, pues por este medio se puede ir a los otros 7 pisos del edificio (generalmente hay dos elevadores que no funcionan).

3) La escalera de cuatro tramos es el medio por el cual accede la mayor parte del público al 1º piso (la planta baja tiene mucha altura, dos niveles), es de notar que la gente tiene que subir y bajar por esta única escalera con el consiguiente caos en los momentos de afluencia pico.

⁷ La obligación de la actualización de la base de datos de dominios y titulares conforme al contrato vigente recae sobre la UTN, la cual se debería realizar en forma mensual.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

4) En el hall de entrada del 1º piso se mezclan las filas para pagar en las cajas, la fila para informes y el paso de la gente que entra y sale a la escalera y la gente que se dirige a los ascensores.

5) El personal que presta servicio en la DGAI y el público concurren a los mismos sanitarios los que resultan insuficientes respecto de la cantidad de público que se atiende diariamente .(**Anexo V**)

5.4 Actas:

1) Se observa que en la actualidad no existe un sistema que permita comprobar fehacientemente cuantas actas manuales y/o fotográficas son labradas por año.

2) La DGAI no cita en forma fehaciente a los infractores, ya que se ha verificado que de las 1.097.832 actas abonadas en concepto de pago voluntario, solo fueron citadas 764.877 que significan el 69,67%. En tanto que la obligatoriedad de las citaciones por pago voluntario recae según contrato vigente dentro de los servicios prestados por la UTN⁸.

3) Del análisis de la información suministrada, el total de actas ingresadas (ver "Cuadro de Estado de las actas procesadas durante el 2007") es de 5.126.498, mientras que según los informes de ejecución trimestral del organismo informa que las mismas ascienden a 5.084.114, y por otro lado en la cuenta inversión refleja la suma de \$ 3.444.868.-

5.5 Ingresos:

1) Se observa la falta de implementación de un sistema integrado de control interno, por cuanto:

a) Se verificó la ausencia de "procedimientos" tales como "controles cruzados" y "circuitos establecidos por escrito que definan las rutinas a cumplir"; asimismo ausencia de normas que regulen un sistema de registro.

b) Se constataron "servicios informáticos dispersos", que hacen necesaria una centralización de información y registro. Esto trae como consecuencia diferencias entre los distintos registros. Por lo que no se alcanza a conciliar las diferencias detectadas entre las diferentes fuentes de información. (Entendiendo como fuente lo informado tanto por la DGAI, entidades recaudadoras, Tesorería, Banco Ciudad, etc.).

2) Se observa la falta de un registro único y detallado en el ámbito del GCBA que permita evaluar la política implementada por la DGAI. En efecto habiendo requerido a los diversos organismos involucrados en la percepción de los

⁸ Según las "Obligaciones de la prestadora UTN deberá: Imprimir las citaciones de Pago Voluntario y de las Cédulas de Juzgamiento, las cuales deberán ser enviadas al infractor dentro de los 10 días siguientes. Así mismo, la Dirección General de Administración de Infracciones podrá modificar los plazos establecidos observando que se de cumplimiento a las normas vigentes y de acuerdo con las necesidades operativas que exija el servicio.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

ingresos por multas aplicadas, se advierte la falta de coincidencia de los ingresos percibidos; a saber:

- a) La Contaduría General, registra conceptos y montos globales de las multas, (multas por infracciones varias) advirtiéndose que el monto general de las mismas asciende a \$114.291.814,64.
- b) La Tesorería General contesta de un modo más discriminado pero sin el detalle necesario y suficiente para el análisis y evaluación.
- c) Del cruce de la información suministrada por la Tesorería General y el organismo se advierte las siguientes diferencias: Respecto de los Ingresos por multas abonadas bajo el "Sistema de Pago Voluntario" en la DGAI refleja un ingreso de \$391.290,47 mayor en el Organismo que el registrado en la Tesorería General.
- d) Se advierte la no coincidencia entre la documentación respaldatoria diaria de pagos voluntarios y la mensual elaborada por el propio organismo.
- e) El registro de los ingresos por parte de la contratista UTN adolece de falencias que dificultan el seguimiento y la correcta identificación de los ingresos percibidos por las multas por pago voluntario.

6. RECOMENDACIONES

6.1 Convenios.⁹

1) Se recomienda a la Dirección General de Administración de Infracciones que remita nota a la Escribanía General y/o al Banco de la Ciudad de Buenos Aires a fin de solicitar copia fiel y vigencia de los Convenios firmados con ACA, Sacta, Rentas y Bapro que hayan tenido como objeto el cobro de multas por pago voluntario.¹⁰

6.2 Atención al Público

1) Se recomienda a la Dirección General de Administración de Infracciones cursar nota en el marco del Convenio vigente al "Registro de la Propiedad Automotor" con el fin de que se actualice adecuadamente y en forma periódica el padrón de titulares de los vehículos.¹¹

2) Se recomienda a la Dirección General de Administración de Infracciones tomar las medidas necesarias a fin de destinar más personal al sector de "Atención al

⁹ El 20-10-2008 según el descargo efectuado por el auditado se llamó a Licitación Pública Nacional mediante Decreto 1613-SYAGF-2008. "... La misma se realizó sin inconvenientes donde resultó adjudicada la UTE conformada por las firmas BOLDT S.A-VANGENT ARGENTINA S.A según Decreto 330-GCBA-2009 del 15-04-2009"

¹⁰ La Dirección General remitió copia de los Convenios firmados con Registro de la Propiedad Automotor, Acara, Banco Ciudad, SEPSA, Sociedad Militar Seguro de Vida.

¹¹ La obligación de la actualización de la base de datos de dominios y titulares conforme al contrato vigente recae sobre la UTN, la cual se debería realizar en forma mensual.

Público".

6.3 Infraestructura

1,) 2), 3), 4) y 5) Se recomienda enviar copia del presente Informe de Auditoria al organismo competente del GCBA a los fines que proceda a elaborar un plan de obras de infraestructura en el edificio de Carlos Pellegrini 211/291 Primer Piso, teniendo en consideración las áreas existentes para la atención al público, en función de la cantidad de personas que concurren diariamente al mismo.

6.4 Actas

1) Se recomienda proceder a la implementación de un sistema que permita comprobar fehacientemente cuantas actas manuales y/o fotográficas son labradas por año. Para ello, establecer con todas las áreas que intervienen en el proceso de administración de infracciones un mecanismo de control interno.

2) A los fines de citar en forma fehaciente a los infractores se recomienda a la DGAI que arbitre los medios necesarios a los fines de intimar e implementar un sistema de citación de infractores eficaz y eficiente.

3) Establecer un sistema de registro de ingresos unificado con las áreas intervinientes en el cobro de las multas (DGAJ, Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Tesorería y Contaduría General).

6.5 Ingresos:

1) Se recomienda la implementación de un sistema integral e integrado de control interno, por cuanto:

a) Implementar manuales y normas de procedimiento, tales como "controles cruzados" y "circuitos establecidos por escrito que definan las rutinas a cumplir"; asimismo crear normas conducente para la regulación de un sistema de registro.

b) Implementar medidas a los fines de unificar los servicios informáticos, para la centralización de información y registro. Todo ello a efectos de posibilitar conciliar las diferencias detectadas entre las diferentes fuentes de información. (Entendiendo como fuente lo informado tanto por la DGAI, entidades recaudadoras, Tesorería, Banco Ciudad, etc.).

2) Crear e implementar un sistema de registro único y detallado en el ámbito del GCBA (que involucre a la Tesorería General, Contaduría General, las entidades no oficiales que son parte en los convenios y la DGAI) que permita evaluar la política implementada por la DGAI. Ello permitirá, además, que los diversos organismos involucrados en la percepción y registración de los ingresos por multas aplicadas, puedan registrar y exponer datos coincidentes de los ingresos percibidos.

7. Conclusión

Al inicio de nuestro trabajo, expresamos en "Aclaraciones Previas" que se

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

había hecho hincapié en tres aspectos fundamentales. Uno de ellos era determinar en forma fehaciente la recaudación percibida anualmente en concepto de multa por pago voluntario y su incidencia sobre el total de multas procesadas.

En este sentido, se observaron las diferencias registrales encontradas que hallan su causa en la cantidad de áreas que intervienen en el proceso de administración de infracciones (Dirección General de Infracciones, Banco de la Ciudad de Buenos Aires, Tesorería General, Contaduría General, y todas las entidades autorizadas al cobro de multas).

En el período auditado 2007 se encontraba vigente el "Contrato entre el GCBA y la UTN" para la prestación del "Servicio Integral de Procesamiento y Administración de Infracciones" que establecía claramente los derechos y obligaciones de las partes. Vencidos los plazos del primer "Convenio" se ha ampliado el plazo de su vigencia mediante decretos del Poder Ejecutivo. Así las cosas, a la fecha de redacción del presente, en la actualidad se ha adjudicado a una UTE conformada por las firmas BOLDT S.A –VANGENT S.A, según el Decreto 330/09 de fecha 15 de abril de 2009.

El segundo aspecto en el cuál hemos puesto especial atención es en relación a la atención al público en la DGAI. Al respecto hemos realizado una encuesta de satisfacción en el ámbito de la propia DGAI; advertimos una leve mejoría entre la opinión del público al comienzo de los trabajos de campo, y su finalización. En ese momento la Dirección General tomo medidas como la habilitación de otras terminales para el pago de multas por pago voluntario, y además la consulta on line a la que puede acceder cada infractor a fin de consultar si registra o no multas, la impresión del formulario correspondiente, y el pago en la entidades autorizadas para ello, lo cual descongestiona la oficina de Carlos Pellegrini 211, 1º Piso . No obstante y de acuerdo a las entrevistas realizadas, el público en general concurre primero a la DGAI, por lo que es aconsejable que la misma cuente con instalaciones acorde con la cantidad de personas que concurren al lugar.

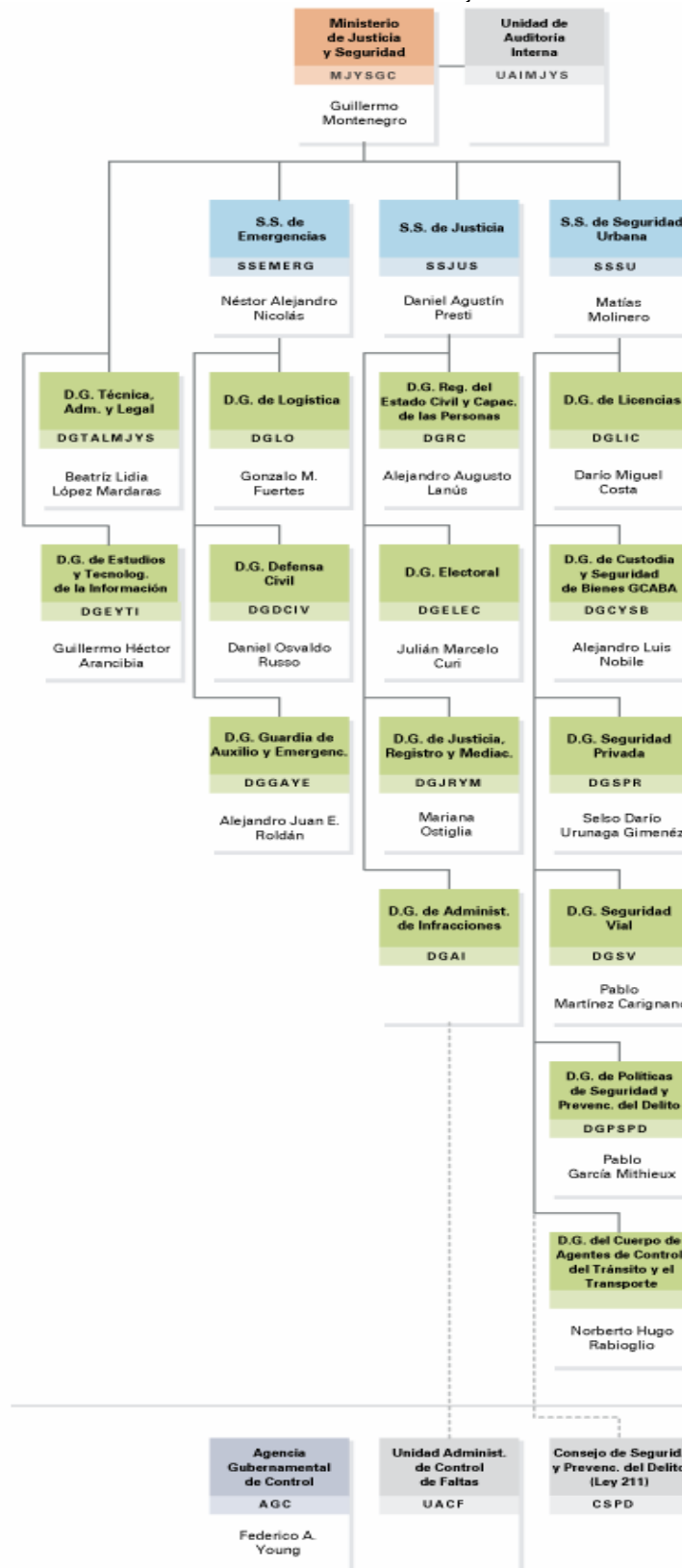
Otro tema, bajo estudio fueron los Convenios vigentes con diversas entidades, para verificar el pago de las comisiones que efectivamente se abonan a las entidades recaudadoras. Se han detectados algunas diferencias contables que la actual gestión manifiesta en su descargo, estaría manteniendo reuniones y con todas las áreas involucradas con el fin de solucionar el problema planteado. Finalmente, es importante insistir en lo imprescindible de proceder a la implementación de un sistema de registro de multas unificado y ordenado, como así también para la notificación de infractores.

En mérito de lo hasta aquí expuesto y en atención a las manifestaciones vertidas en el descargo por la actual gestión, se puede concluir que se estarían realizando acciones tendientes a mejorar la atención al ciudadano.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

ANEXO I- ESTRUCTURA

“2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer”



Responsabilidades primarias

Objetivos

Coordinar y articular las relaciones con el Poder Judicial.
Promover acciones vinculadas a la mediación comunitaria y métodos alternativos de resolución de conflictos.
Implementar el procedimiento para las propuestas de candidatos/as a Jueces/zas del Tribunal Superior de Justicia, Fiscal General, Defensor/a General y Asesor/a General Tutelar.

Supervisar el funcionamiento de la Unidad Administrativa de Control de Faltas y las tareas vinculadas con el pago de infracciones susceptibles de ser resueltas por vía administrativa.

Participar en la implementación de la transferencia del P.J. al ámbito local.
Entender en la implementación del Registro de Deudores/as Alimentario/as Morosos/as. (Acorde ley 269)
Estudiar, convenir, gestionar y cumplir con lo establecido en el Convenio de Cooperación suscripto entre el Ministerio Público Fiscal de la Nación y el GCBA por la ley 614.
Administrar y supervisar el Registro de Escribanos y suscribir los actos administrativos a dictarse para la creación y cancelación de los registros notariales.
Representar al GCBA ante el Consejo de la Magistratura y el Tribunal Superior de Justicia.

Supervisar la prestación del Servicio del Sistema de captación, registro gráfico y procesamiento de infracciones de tránsito.

Administrar en jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el Registro Civil y Capacidad de las Personas.
Decreto 350. Estructura orgánica.

ANEXO II **NORMATIVA**

Normas		
Tipo de norma	Número	Nombre
Ley Nacional	24449	LEY DE TRANSITO REGIMEN LEGAL <i>PRINCIPIOS BASICOS. COORDINACION FEDERAL. AMBITO DE APLICACION. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS.</i>
Leyes de la Ciudad	1217	Procedimientos de faltas de la CABA
Ley	1078	Restablece a partir de 1-10-2003 y por 180 días el régimen previsto en los títulos I y II de la ley 671. Régimen de presentación espontánea.
Ley	786	Régimen de facilidades de pago para las multas por infracciones de transito pasibles de acceder al sistema voluntario.
Ley	777	Prorroga del vencimiento del descuento especial por pago voluntario establecido en el Art. 6 de la ley N° 591 hasta el 31 de julio del 2002
Ley	636	Prorrogase hasta el 31 de marzo de 2002 el pago voluntario previsto en el art. 6 de la ley 591
Ley	756	Prorrogase el plazo del art. 5 de la ley 591 Pago voluntario
Ley	591	Unidad Administrativa de control de Faltas
Ley	592/01	Incorporación Infracciones de Transito
Ley	451/00	Régimen de Faltas de la Ciudad
Decretos	2075/07	Estructura orgánica funcional del GCBA Dirección general de Administración de infracciones
Decreto	94/04	Aprueba addenda a las actas acuerdo celebradas con Meller s.a.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Decretos	3/04	Finalización de la prestación del servicio de procesamiento y administración de infracciones brindadas por la UTE TTI. S.A.- GSM S.A. el que será brindado por la universidad tecnológica nacional a partir del 2/2/2004
Decretos	105/03	Asociación de concesionarios de automotores de la republica argentina (acara)
Decretos	99/03	sistema de captación- registro grafico y procesamiento de infracciones de transito
Decretos	1612/02	Universidad tecnológica nacional (UTE TTI S.A.)
Decreto	393/02	Aprueba el régimen de pago voluntario de las infracciones verificadas por la autoridad administrativa del trabajo
Decreto	2076/01	Establece el régimen de presentación espontánea para el pago de las obligaciones tributarias previstas en la ley 671, régimen de pago voluntario
Decreto	1507/01	Decreto promulgatorio de la ley 636 que prorroga hasta el 31 de marzo de 2002 el pago voluntario previsto en el art. 6 de la ley 591
Decretos	350	Estructura orgánica
Decreto	1933/00	Autoriza al banco ciudad a centralizar la recaudación proveniente del cobro de infracciones de pago voluntario- agente centralizador de recaudaciones- multas
Decreto	2120/00	prorroga el plazo para realizar el pago voluntario correspondiente a la infracciones contravencionales de transito notificadas con anterioridad al 16 /08/00
Decretos		Pago electrónico Epsa
Decretos		Sociedad militar
Decretos	1378/98	Licitación publica para la prestación del servicio del sistema de captación, registro grafico y procesamiento de infracciones de transito para las infracciones de exceso de velocidad y uso indebido de carril
Decretos	1780/97	Las infracciones contravencionales de tránsito podrán comprobarse por medios electrónicos fílmicos
Resoluciones	273/99	licitación publica

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Resoluciones	32	Modelo de convenio por el cual se autoriza al B.C.B.A. para el cobro de infracciones susceptibles de pago voluntario.
Resoluciones	3912	DGR/02 plan de facilidades de pago
Resoluciones	1481	DGR/03 plan de facilidades de pago
Resoluciones	1927	M.C.B.A. s/ establece comisión a cobrar por servicio de recaudación.-

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

ANEXO III (A)

Descripción de la Falta	Art.	Sanción
Documentación sanitaria	1.1.6	Multa
Guarda de vehículos y comida elaborada	1.1.11	Multa
Sanitarios	1.2.2	Multa
Prohibición de fumar	1.3.6	
Daños a especies vegetales	1.3.7	Multa
Residuos domiciliarios fuera de horario	1.3.9 Primera parte	Multa
Excremento de animales	1.3.12	Multa
Arrojar residuos	1.3.13 Primera parte	Multa
Arrojar hormigón	1.3.14 Primera Parte	
Abandono de residuos patogénicos	1.3.18 Primera parte	Multa
Inmueble falto de higiene Desinfección y desratización	1.3.21	Multa
	1.3.22	
Lavado de aceras	1.3.23	Multa
Eliminación de malezas	1.3.24	Multa
Carencia de recipientes para envases descartables	1.3.25	Multa
Maltrato de aves	1.3.29	Multa
Envenenamiento de aves	1.3.30	Multa
Vehículo abandonado en vía pública	1.3.31	Multa
Elementos de prevención contra incendios	2.1.1 Primera Parte	Multa
Lugares con acceso de público	2.1.3	Multa
Volquete mal ubicado	2.1.7	Multa
Volquete sin balizas	2.1.8	Multa
Volquete sin identificar	2.1.9	
Dispositivos de seguridad	2.1.11	Multa
	Primera parte	
Salientes	2.1.13	Multa
Matenimiento de aceras	Primera Parte	
	2.1.16	
Falsedad de datos	2.2.2 Primera parte	Multa
Muros divisorios	2.2.4	Multa
Numeración de inmueble	2.2.5	Multa
Falta de vivienda del encargado	2.2.9	Multa
Falta de locales obligatorios vivienda del encargado	2.2.10	Multa
Desvío de clientela	3.1.5	Multa
Tratamiento periodísticos niños	3.2.1	Multa
Ocupación de aceras	4.1.11	Multa
Incumplimiento de horarios	4.1.13	Multa
Venta de tabaco a menores	4.1.20	Multa
Exhibición de documentación obligatoria	4.1.22	Multa
Listas de precios	5.1.4	Multa
Violación de Precios	5.1.5	
Prolongación indebida de viajes	5.1.8	Multa
Carta de menú sistema Braille	5.1.9	Multa
Disponibilidad de localidades	5.1.10	Multa
Falta de licencia	6.1.1	Multa
Licencia vencida	6.1.2	Multa
Condiciones de la licencia	6.1.3	Multa
Categoría de licencia para conducir	6.1.4	Multa

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Facilitar vehículo a menor	6.1.5	Multa
Exhibición de documentación	6.1.6	Multa
Póliza de seguros	6.1.8	Multa
Placas de dominio	6.1.9	Multa
Revisión técnica	6.1.12	Multa
Condiciones de seguridad	6.1.13	Multa
Cinturón de seguridad	6.1.14	Multa
Limitador de velocidad	6.1.15	Multa
Dispositivo de control de gases	6.1.16	Multa
Dispositivo de control de ruido y silenciador	6.1.18	Multa
Uso indebido de bocina	6.1.19 Primera parte	Multa
Bocinas y sirenas antirreglamentarias	6.1.20 Primera Parte	Multa
Paragolpes antirreglamentarios	6.1.21 Primera Parte	Multa
Falta de Paragolpes	6.1.22 Primera Parte	Multa
Vidrios polarizados	6.1.23 Primera Parte	Multa
Espejos retrovisores	6.1.24 Primera Parte	Multa
Tapa de combustible	6.1.25 Primera Parte	Multa
Teléfonos celulares o reproductores de sonido	6.1.26	Multa
Personas menores en asiento delantero	6.1.26	
Conducción peligrosa	6.1.31	Multa
Giro prohibido	6.1.32	
Cruce de bocacalle	6.1.33	Multa
Circulación marcha atrás	6.1.34	Multa
Violación de Peaje	6.1.35	Multa
Obstrucción de vía pública	6.1.37 Primera Parte	Multa
Obligación de ceder el paso	6.1.38	Multa
Interrupción de vías escolares	6.1.39	Multa
Prioridad paso de peatones	6.1.40	Multa
Carriles o vías prohibidas	6.1.41	Multa
Prohibición de circular	6.1.42	Multa
Capacidad del vehículo	6.1.43	Multa
Transporte de Pasajeros	6.1.44	Multa
	6.1.45	
Carga y Descarga	6.1.51	Multa
Estacionamiento Prohibido	6.1.52	Multa
Estacionamiento Medido	6.1.53	Multa
Estacionamiento sobre vereda	6.1.54	
Enseñanza de conducir	6.1.55	Multa
Senda Peatonal	6.1.56	Multa
Indicaciones de la autoridad	6.1.57	Multa
Casco Protector	6.1.58	Multa
Antiparras	6.1.59	Multa
Bicicletas	6.1.60	Multa
Violación de semáforo con identificación de conductor	6.1.63 Segunda Parte	Multa
Incumplimiento	8.1.1	Multa

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

Cumplimiento de un deber	8.1.2	Multa
Reserva	8.1.3	Multa
Obstrucción de Inspección	9.1.1	Multa
Uso prohibido de títulos	9.1.2	Multa
Uso prohibido de sirenas	9.1.4	Multa
Pintura prohibida	9.1.5	Multa
Falseamiento de datos	10.1.1	Multa
Renovación con datos falsos	10.1.2 10.1.3 10.1.4	Multa
Incumplimiento de deberes de información	11.1.3	Multa
Contratación de prestadores no habilitados	11.1.7	Multa

(B)DETALLE DE CODIGOS DE INFRACCIÓN

Código/infra	Detalle Infracción	ARTS.LEY	CODIGO DE PENA	PAGO VOLUNTARIO
6100	Conducir sin Licencia	6,1,1	451152	SI
6110	Permitir conducir sin Licencia o Inhabilitado (titular/transporte)	6,1,1	451153	SI
6120	Conducir con Licencia Vencida o Caduca	6,1,2	451154	SI
6130	Conducir sin anteojos o lentes contacto según Licencia	6,1,3	451155	SI
6140	Conducir c/licencia conductor No Correspondiente	6,1,4	451156	SI
6150	Permitir Conducir c/licencia conductor No Correspondiente(titular/transporte)	6,1,4	451157	SI
6160	Permitir o Facilitar manejo persona sin edad s/tipo vehículo	6,1,5	451158	SI
6170	No exhibir documentación según reglamentación	6,1,6	451159	SI
6180	No exhibir documentación sobre transporte de sustancias peligrosas	6,1,7	451160	NO
6190	Falta póliza seguro contra terceros	6,1,8	451161	SI
6200	Placas dominio. Falta/antirreglamentarias/mal estado	6,1,9	451162	SI
6210	Placas dominio (Motos). Falta/antirreglamentarias/mal estado	6,1,9	451163	SI
6220	Circular con Placas de OTRO dominio.	6,1,10	451164	NO
6230	Circular con equipo Antirradar o Antifoto	6,1,11	451165	NO
6240	Revisión técnica No realizada o Vencida	6,1,12	451166	SI
6250	Frenos/Luces/elementos seguridad Falta o Deficientes (Particular/Moto)	6,1,13	451167	SI
6260	Frenos/Luces/elementos seguridad Falta o Deficientes (carga/pasajeros)	6,1,13	451168	NO
6270	No uso cinturón de seguridad	6,1,14	451169	SI
6280	Limitador de velocidad Falta / Funciona incorrectamente	6,1,15	451170	SI

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

6290	Dispositivo control gases Falta /Mal funcionamiento(Particular/Moto)	6,1,16	451171	SI
6300	Dispositivo control gases Falta /Mal Funcionamiento(carga/pasajeros)	6,1,16	451172	NO
6310	Verter liquido combustible o aguas servidas(Particular/Moto)	6,1,17	451173	NO
6320	Verter liquido combustible o aguas servidas(carga/pasajeros)	6,1,17	451174	NO
6330	Dispositivo de control de ruido y silenciador	6,1,18	451175	SI
6330	Dispositivo de control de ruido y silenciador	6,1,18	451175	SI
6340	Dispositivo control ruido/silenciador Falta /Mal funcionamiento(carga/pasajeros)	6,1,18	451176	NO
6350	Uso indebido e bocina(particular/moto)	6,1,19	451177	SI
6360	Uso indebido bocina (carga/pasajeros)	6,1,19	451178	NO
6370	Colocación Bocinas o sirenas antirreglamentarias(Particular/moto)	6,1,20	451179	SI
6380	Colocación Bocinas o sirenas antirreglamentarias(carga/pasajeros)	6,1,20	451180	NO
6390	Uso Paragolpe antirreglamentario (Particular)	6,1,21	451181	SI
6400	Uso Paragolpe antirreglamentario (carga/pasajeros)	6,1,21	451182	NO
6410	Falta Paragolpe (Particular)	6,1,22	451183	SI
6420	Falta Paragolpe (carga/pasajeros)	6,1,22	451184	NO
6430	Uso de Vidrios tonalizados antirreglamentarios (Particular)	6,1,23	451185	SI
6440	Uso de Vidrios tonalizados antirreglamentarios (carga/pasajeros)	6,1,23	451186	NO
6450	Falta/sin visión Espejos Retrovisores (Particular/Moto)	6,1,24	451187	SI
6460	Falta/sin visión Espejos Retrovisores (carga/pasajeros)	6,1,24	451188	NO
6470	Falta Tapa Combustible (Particular)	6,1,25	451189	SI
6480	Falta Tapa Combustible (carga/pasajeros)	6,1,25	451190	NO
6490	Conducir utilizando Celular / Auriculares	592	592191	SI
6500	Permitir Viajar Menores de edad en asiento delantero	6,1,27	451192	SI
6510	Exceso de velocidad	592	592193	SI
6520	Exceso de velocidad	592	592280	SI
6540	Circular en sentido contrario calle/ave. 1 mano (Particular/Moto)	6,1,29	451195	NO
6550	Circular en sentido contrario calle/ave. 1 mano (carga/pasajeros)	6,1,29	451196	NO
6560	Circular en sentido contrario calle/ave. 2 manos (Particular/Moto)	6,1,30	451197	NO
6570	Circular en sentido contrario calle/ave. 2 manos (carga/pasajero)	6,1,30	451198	NO
6580	No respetar carriles/Maniobras Peligrosas (Particular/moto)	6,1,31	451199	SI
6590	No respetar carriles/Maniobras Peligrosas (carga/pasajeros)	6,1,31	451200	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

6600	Girar a izquierda/derecha en lugar prohibido (Particular/Moto)	6,1,32	451201	SI
6610	Girar a izquierda/derecha en lugar prohibido (carga/pasajeros)	6,1,32	451202	NO
6620	No respetar paso o cartel PARE en bocacalle(Particular/Moto)	6,1,33	451203	SI
6630	No respetar paso o cartel PARE en bocacalle(carga/pasajeros)	6,1,33	451204	NO
6640	Marcha atrás en forma indebida(Particular/Moto)	6,1,34	451205	SI
6650	Marcha atrás en forma indebida (carga/pasajeros)	6,1,34	451206	NO
6660	Forzar barrera/evadir pago peaje autopista	6,1,35	451207	SI
6670	Infringir normas Transporte Sustancias Peligrosas	6,1,36	451208	NO
6680	Obstrucción de Bocacalle(Particular/Moto)	6,1,37	451209	SI
6690	Obstrucción de Bocacalle (carga/pasajeros)	6,1,37	451210	NO
6700	No ceder Paso a Polic/Bombe/Ambula/Serv.Pub.o Urgen.(Particular/Moto)	6,1,38	451211	SI
6710	No ceder Paso a Polic/Bombe/Ambula/Serv.Pub.o Urgen.(carga/pasajeros)	6,1,38	451212	NO
6720	Interrumpir Filas Escolares(Particular/Moto)	6,1,39	451213	SI
6740	No respetar Senda Peatonal/Paso Peatón (Particular/Moto)	6,1,40	451215	SI
6750	No respetar Senda Peatonal/Paso Peatón (carga/pasajeros)	6,1,40	451216	NO
6760	Circular por Zona/Carril o c/peso/poten./tamaño Prohibido(Particular/Moto)	6,1,41	451217	SI
6770	Circular por Zona/Carril o c/peso/poten./tamaño Prohibido(carga/pasajeros)	6,1,41	451218	NO
6780	Circular Día/Hora/Caract.vehículo Prohibidos (Particular/Moto)	6,1,42	451219	SI
6790	Circular Día/Hora/Caract.vehículo Prohibidos (carga/pasajeros)	6,1,42	451220	NO
6800	Nro.ocupantes mayor a capacidad vehiculo (Particular/Moto)	6,1,43	451221	SI
6810	Nro.ocupantes mayor a capacidad vehiculo (carga/pasajeros)	6,1,43	451222	NO
6820	No respetar lugar asc/desc-acercar a acera/puertas abiertas etc(pasajeros)	6,1,44	451223	SI
6830	Ocupar lugar no destinado para viajar	6,1,45	451244	SI
6840	No cumplir norma uso radio/reproductor sonido/fumar/trato al pasajero	6,1,46	451225	SI
6850	No cumplir norma horario/ropa/requisito vehiculo Tte. Pasajero	6,1,47	451226	NO
6860	No cumplir normas s/requisitos vehículos Escolares	6,1,48	451227	NO
6870	No cumplir normas s/requisitos vehículos Carga	6,1,49	451228	NO
6880	No cumplir norma Peso/dimen/permisos/carga descubierta/seguro(carga)	6,1,50	451229	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

6890	Carga y descarga fuera de hora/lugar prohibido	6,1,51	451230	SI
6900	Estac. lugar prohib./forma indebida/antirreglamentaria(Particular/Moto)	592	592231	SI
6901	Estac. lugar prohib./forma indebida/antirreglamentaria(carga/pasajeros)	592	592275	SI
6902	Estac. lugar asc/desc pasajeros (Particular/Moto)	592	592276	SI
6903	Estac. lugar asc/desc pasajeros (carga/pasajeros)	592	592277	SI
6904	Estac. lugar afectando a Serv.Emergencia (Particular/Moto)	592	592278	SI
6905	Estac. lugar afectando a Serv.Emergencia (carga/pasajeros)	592	592279	SI
6910	Estac. lugar reservado(rampa/discap/paradas/garage/otros)	6,1,52	451232	SI
6920	Estac. lugar sin ticket/hora vencida	592	592233	SI
6930	Estac. sobre vereda/parte de vereda(Particular/Moto)	3,1,54	451234	SI
6940	Estac. sobre vereda/parte de vereda(carga/pasajeros)	6,1,54	451235	NO
6950	Enseñar conducción en lugar no autorizado	6,1,55	451236	SI
6960	Enseñar conducción (por Academia) en lugar no autorizado	6,1,55	451237	NO
6970	Peatón: No respetar lugar cruce calles/aven./semáforos	6,1,56	451238	SI
6980	No respetar indicaciones Autoridad dirige Tránsito(Particular/Moto)	6,1,57	451239	SI
6990	No respetar indicaciones Autoridad dirige Tránsito(carga/pasajeros)	6,1,57	451240	NO
7000	Circular sin utilizar Casco-conductor/acompañante(Moto/Ciclom./Motoneta)	6,1,58	451241	SI
7010	Circular sin utilizar Antiparras (Moto/Ciclomotor/motoneta)	6,1,59	451242	SI
7020	Circular asido/enfilado a otro vehículo (Bicicleta)	6,1,60	451243	SI
7030	Incumplir Normas Tte.Privado pasajeros/Alquiler auto s/chofer	6,1,61	451244	NO
7040	Violar Luz Roja SIN vehículo Motorizado	6,1,62	451245	NO
7050	Violar Luz Roja (Particular/Moto)	592	592246	NO
7060	Violar Luz Roja (carga/pasajeros)	592	592247	NO
7061	Circular sin luces bajas en cualquier horario por av.Lugones Cantilo y Autopistas	6,1,64	818272	SI
7070	Obstaculizar/Impedir el desempeño a funcionarios públicos en servicio.	9,1,1	451255	SI
7080	Hacer/entregar título/distintivo/uniforme/sello/credencial igual al que usa un funcionario público	9,1,2	451256	SI
7105	Pintar/hacer pintar/usar vehic.con color/símbolo/emblema = org./serv.público/asist.sanitaria-comunit	9,1,5	451259	SI
7111	Producir agresión física en interior/adyacencia (local Baile/++publico)(ServSegu.Priv /Respon.local)	11,1,8	451287	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

7120	Contratar prestación Servicio Vigilancia/custodia/seguridad de persona/bien que no estén habilitados	11,1,7	451270	SI
7121	Contratar ServVigilancia/custodia/segur.persona/bien que no estén habilitados(local Baile/++publico)	11,1,7	451286	NO
7130	Utilización de vestimentas insignias u otros elementos no autorizados	11,1,6	451269	NO
7140	Adquirir/almace./portar/tener/utilizar armamento no registrado/fuera del servicio (Serv.Segur.Priv.)	11,1,5	451268	NO
7150	Violar las prohibiciones establecidas por la legislación vigente.(Servicios de Seguridad Privada)	11,1,4	451267	NO
7160	No realizar denuncias/informaciones que impone la legislación vigente(Servicios Seguridad Privada)	11,1,3	451266	SI
7170	No cumplir requisito establecido s/prestación Serv. Vigilan/custodia/segur.personas/bien.(Pers.Jur.)	11,1,2	451265	NO
7180	No cumplir requisito establecido s/prestación Serv.Vigilan/custodia/segur.persona/bien.(Pers.Fisica)	11,1,1	451264	NO
7181	No cumplir requisito Serv.Vigilan/custodia/segur.persona/bien.(P.Fisica)(local Baile/++publico)	11,1,1	451285	NO
7190	Alterar datos consignados en el Certificado de Aptitud Ambiental (art.30y31 Ley123).	10,1,4	451263	SI
7200	Modificar el proyecto descripto en el Estudio Impacto Ambiental (art.17y34Ley123) sin autorización.	10,1,3	451262	SI
7210	Falsear Dato en DDJJ presentada al solicitar renovación Certificado Aptitud Ambiental (art.32Ley123)	10,1,2	451261	SI
7220	Falsear Dato en la Solicitud Categorización(art.10Ley123)/Manifestac.Impacto Ambiental (art.17Ley123)	11,1,7	451270	SI
7250	No dar en término/falsear/omitir/tergiversar/adulterar información p/estadística/censo del S.E.GCBA	8,1,1	451252	SI
7260	Alterar reloj de medición del servicio de taxi	7,1,4	451251	NO
7280	Tener instrumento alterado para calcular peso/medida/cantidad de los productos que ofrezca en venta	7,1,2	451249	NO
7290	Falta equipo de pesar/medir en buen estado/higiene o sin sello verificac.o sin docum.ctrl periódico	7,1,1	451248	NO
7310	No contar con carta de menú en sistema Braille en comercio donde se sirven/expenden comidas.	5,1,9	451150	SI
7320	Prolongar indebidamente un viaje en un vehículo Taxímetro o Remise.	5,1,8	451149	SI
7330	Vender/reservar/ocultar/revender localidad. en espect.público en infracción a norma de esa actividad	5,1,7	451148	NO
7360	No exhibir en forma reglamentaria la lista de precios.	5,1,4	451145	SI
7370	Adulterar producto/privar de elemento útil parcial/total u ocultar alteración/defecto en	4,1,3	451144	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

	elaboración			
7380	Elab. /envasar producto aliment. con apariencia con un producto registrado para inducir a error	5,1,2	451143	NO
7390	Envasar mercadería con peso/medida/cantidad/calidad diferente con la consignada en el rótulo.	5,1,1	451142	NO
7400	No exhibir documentación exigible responsable de actividad lucrativa que fue intimado por escrito.	4,1,22	451141	SI
7401	No exhibir documentación exigible(Est.serv./Garaje/cine/teatro/c.comer./local +publico)	4,1,22	451283	NO
7410	No cumplir requisito lugar/local dedicado a enseñanza/práctica de actividad física (Gimnasio)	4,1,21	451140	NO
7420	Expende/proveer cigarrillo/cigarro/tabaco en cualquiera de sus formas a persona menor de 16años.	4,1,20	451139	SI
7460	Admitir ingreso/permanencia a persona menor de edad a espect.púb./local comercial en contravención	592	592247	NO
7470	Distrib./vender/alqui./promo.videojuego/pgr.destrucción de persona por vehículo auto./falta tránsito	4,1,15	451134	NO
7480	Efectuar calificación preventiva autorizada por norma vgte y apartarse de la correcta en espectáculo	4,1,14	451133	NO
7500	Realizar promoción en vía pública de actividad lucrativa con sombrilla/mostrador/mesa/silla/otros	4,1,12	451131	NO
7510	Ocupar vía pública sin autorización/exceder medidas/permiso uso de acera en actividad lucrativa	4,1,11	451130	SI
7520	Negar traslado pers.c/necesid.espec.o c/silla-rueda/aparat.ortopéd/perro guía(Remis/Tax/Trans.pasaj)	4,1,10	451129	NO
7530	Circular en Infracción Normas regulan servicio autos Remise/Taxi (Respons./Titular)	4,1,9	451128	NO
7540	No cumplir Norma de habilitación técnica autos Remise/Taxi (Respons./Titular)	4,1,88	451127	NO
7550	Explotar sin autorización para prestar el servicio autos Remise/Taxi (Respons./Titular)	4,1,7	451126	NO
7560	Encubrir contrato de alquiler bajo apariencia de hotel/pensión/cualquier otro alojamiento temporario	4,1,6	451125	NO
7590	Expende bebidas alcoh. a persona embriagada o que permita/tolere que las consuma en el lugar.	4,1,3	451122	NO
7600	Vender mercaderías en la vía pública sin permiso o en infracción con la autorización otorgada.	4,1,2	451121	NO
7610	Vender mercadería en vía púb.sin permiso/en infracción con autorizac.otorgada.(Empresa/organización)	4,1,2	451120	NO
7620	Instalar/Ejercer actividad lucrativa sin habilitación/permiso en infracción con autorizac.otorgada.	4,1,1	451119	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

7630	Difundir informac. para identificar niño/niña/adolescente a quien se le atribuye un delito/contraven.	3,2,1	451118	SI
7631	Falta de filtro sobre paginas pornográficas en local de Internet	3,2,2	943273	NO
7632	Desactivar filtro sobre paginas pornográficas para menores de 18 años en local de Internet	3,2,3	943274	NO
7650	Hacer publicidad engañosa para inducir consumidor a error de naturaleza/calidad/cant./\$ producto.	3,1,4	451116	NO
7660	Colocar carteles/marquesinas/objetos similares sin contar con la autorización correspondiente.	3,1,3	451115	NO
7670	Realizar publicidad estática de cigarrillo/tabaco en infracción a normas que regulan la actividad.	3,1,2	451114	NO
7680	Instalar/fijar/colocar cartel/afiche/pasacalle en lugar prohibido/sin permiso.(Empresa/Organización)	3,1,1	451112	NO
7690	Instalar/fijar/colocar/hacer cartel/afiche/pasacalle en lugar prohibido/sin permiso correspondiente	3,1,1	451112	NO
7700	No cumplir con Cód. Edificación siempre que no constituya 1 falta tipif.en régim. espec.(Inmueble)	2,2,14	451111	NO
7710	Infracción al reglamento s/seguridad./bienestar en vivienda/domic.particular/espacio común(Inmueble)	2,2,13	451110	NO
7720	No cumplir con normas vigentes para Playa Estacionamiento./Parque para automotores./Garajes.	2,2,12	451109	NO
7730	Falta de local/sanitario anexo para el encargado de un edificio.	2,2,11	451108	SI
7740	Falta de dimensiones/servicios en la vivienda del encargado de un edificio.	2,2,10	451107	SI
7750	Falta de vivienda para el encargado de un edificio.	2,2,9	451106	SI
7760	No mantener/No fue instalado p/foguista matric.1 generador Vapor Agua Alta Presión (inmueble/local)	2,2,8	451105	NO
7770	Falta autorización o violación a las normas para instalar/ampliar redes de tv por cable.	2,2,7	451104	NO
7780	Tener instalada maquinaria industrial en establecimiento o inmueble en contravención.	2,2,6	451103	NO
7790	Falta/Tener de otra forma del Numero de Inmueble asignado por autoridad de aplicación.	2,2,5	451102	SI
7800	No cumplir Norma en muros divisorios/contiguos/separativos.	2,2,4	451101	SI
7810	Ejecutar una obra no autorizada o en contravención a las normas vigentes.(Profesional/Empresario)	2,2,3	451100	NO
7820	Ejecutar una obra no autorizada o en contravención a las normas vigentes.	2,2,3	451099	NO
7830	Falsear Dato p/obtener Permiso/Aviso/plano para construc./refor./demoli.de edific(Profes/Empresario)	2,2,2	451098	NO
7840	Falsear Dato para obtener Permiso-Aviso Obra/planos para construc./reformas/demolicion de edificios.	2,2,2	451097	SI
7850	Falta Permiso Obra/DDJJ/Plano/Letrero obra en construc./reforma/demolic.edific.(Profes./Empres	2,2,1	451096	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

	ario)			
7860	Falta Permiso Obra/DDJJ/Plano/Letrero obra en construc./reforma/demolic.edific.	2,2,1	451095	SI
7870	Realizar defectuosamente trabajo de construccion/repación que ocasione hundimiento de calzada/acera	2,1,17	451094	NO
7880	No Construir/Mantener/Reparar en buen estado Aceras/Cercas	2,1,16	451093	SI
7890	Permiso (Falta/Vencido) para abrir pozo/zanja en vía Púb. o Falta valla/defensa/anuncio/disp.seguridad	2,1,15	451092	NO
7900	No realizar obra urgente para evitar desmoronamiento/desprendimiento/caída total/parcial de inmueble	2,1,14	451091	NO
7910	Caída objeto/muestra saliente desde frente/balcón/muro/divisorio/ventana.	2,1,13	451090	SI
7920	Tener objeto/muestra saliente c/peligro de caída en frente/balcón/muro/divisorio/ventana.	2,1,13	451089	SI
7930	Falta Medidas de Seguridad que implique posible deterioro a fincas linderas.(Profesional/Empresario)	2,1,12	451088	NO
7940	Falta Medidas de Seguridad que implique posible deterioro a fincas linderas.	2,1,12	451089	NO
7950	Falta Dispositivos Seguridad en construcción/reforma/demolición de edificios(Profesional/Empresario)	2,1,11	451086	NO
7960	Falta Dispositivos Seguridad en construcción/reforma/demolición de edificios.	2,1,11	451085	SI
7970	Depositar material de obra en Vía Publica obstruir acera/otra actividad sin autorización.	2,1,10	451084	NO
7980	Colocar VOLQUETE/Contenedor sin número habilitación.	2,1,9	451083	SI
7990	Colocar VOLQUETE/Contenedor sin balizas	2,1,8	451082	SI
8000	Colocar VOLQUETE/Contenedor en horario/lugar prohibido para estacionar.	2,1,7	451081	SI
8010	Falta envase c/nombre del producto/nomenc.química en fabrica/deposito de químico/explosivo/inflamab.	2,1,6	451080	NO
8020	Falta aviso en local de alerta depósito pirotecnia/fácil combustión/tóxica/radioact./contaminante	2,1,5	451079	NO
8030	Falta certificado anual o certificado de P.F.Bomberos luego de una refacción en un local bailable.	2,1,4	451078	NO
8040	Superar capacidad permitida personas en local/juego-deporte/local baile/lugar cerrado con público	2,1,3	451077	SI
8050	Poseer conductor eléctrico al alcance de la mano en vía pública o realizados en forma clandestina	2,1,2	451076	NO
8051	Poseer cond.eléct.a mano/vía púb./clandestino(Est.serv./Garaje/cine/teatro/c.comer./local +publico)	2,1,2	451280	NO
8060	Falta Elemento Prevención Incendios.(Est.servicio/Garaje/cine/teatro/centro comer./local ++publico)	2,1,1	451075	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

8070	Falta/No colocar Elementos Prevención contra Incendios.	2,1,1	451074	SI
8080	Abandonar vehiculo en la vía publica	1,3,31	451073	SI
8140	Falta recipiente en vereda para arrojar envases descartables.	1,3,25	451067	SI
8160	No eliminar yuyos/malezas en vereda/árboles.	1,3,24	451065	SI
8170	Lavar acera fuera de horario/Falta de aseo de acera.(Edificio - Propiedad Horizontal)	1,3,23	451064	SI
8180	Lavar acera fuera de horario/Falta de aseo de acera.	1,3,23	451063	SI
8190	Falta desinfección/desratización en inmueble con roedores.(Edificio - Propiedad Horizontal)	1,3,22	451062	SI
8190	Falta desinfección/desratización en inmueble con roedores.(Edificio - Propiedad Horizontal)	1,3,22	451062	SI
8200	Falta desinfección/desratización en inmueble con roedores.	1,3,22	451061	SI
8210	Falta higiene/salubridad/cercado en inmueble cubierto-descubierto/baldío.	1,3,21	451060	SI
8220	No minimizar volumen/peligro en generar/transportar/tratar/otros de residuos(Titu./Resp.vehic/local)	1,3,20	451059	NO
8230	Efectuar descargas de Vehículos Atmosféricos en lugares no autorizados. (Titular/Responsable).	1,3,19	451058	NO
8250	Dejar Residuos Patogénicos en Vía Púb./baldío/finca abandonada.	1,3,18	451056	NO
8260	Gestionar/disponer en lugar no autorizado residuos patogénicos o sin observar normas vigente.	1,3,17	451055	NO
8270	Infringir por acción/omisión norma sobre uso/manipuleo de sustancia/residuo/desecho peligrosas	1,3,16	451054	NO
8280	Quemar/incinerar residuo en vía púb. o titular/responsab.de inmueble donde se queme/incinere residuo	1,3,15	451053	NO
8290	Arrojar hormigón en Vía Publica/Sumideros/Acera.(desde vehiculo empresa)	1,3,14	451052	NO
8300	Arrojar hormigón en Vía Publica/Sumideros/Acera.	1,3,14	451051	SI
8320	Arrojar residuos/desperdicios/deshechos/objetos desde balcón/terraza/ventana.	1,3,13	451049	SI
8330	Dejar excremento animales en lugar publico/privados/ámbitos no habilitados.	1,3,12	451048	SI
8340	Distribuir volante en vía púb./colocar en puerta de local sin leyenda:prohibido arrojar.Ley N°260	1,3,11	451047	NO
8350	Dejar desperdicio/desecho/escombro en vía pública/baldío/finca abandonada (Empresa/Comercio/Indust.)	1,3,10	451046	NO
8360	Dejar desperdicios/desechos/escombros en la vía pública/baldíos/fincas abandonadas.	1,3,10	451045	SI
8370	Dejar residuo domiciliario fuera de hora/en recipiente antirreglamentario(Empresa/Comercio/Industria)	1,3,9	451044	NO
8380	Dejar residuo domiciliario fuera de hora/en recipiente antirreglamentario.	1,3,9	451043	SI

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

8390	Utilizar árbol/otro de vía púb./espacio verde público cable/cartel/otro(Emp.cable/similar)	1,3,8	451042	NO
8400	Utilizar árbol/especie vegetal de vía pública/espacio verde público de soporte de cable/cartel/otro.	1,3,8	451041	NO
8430	Fumar en lugares en los que esté prohibido.	1,3,6	451038	SI
8450	Producir olores que excedan la normal tolerancia.(Industria/Comercio)	1,3,4	451036	NO
8460	Producir olores que excedan la normal tolerancia.(Edificio - Propiedad Horizontal)	1,3,4	451035	NO
8470	Producir olores que excedan la normal tolerancia.(Inmueble)	1,3,4	451034	NO
8480	Producir ruidos por encima de los niveles permitidos.(Industria/Comercio)	1,3,3	451033	NO
8490	Producir ruidos por encima de los niveles permitidos.(Edificio - Propiedad Horizontal)	1,3,3	451032	NO
8500	Producir ruidos por encima de los niveles permitidos.(Inmueble)	1,3,3	451031	NO
8510	Verter líq.combustible/agua servida/otro contaminante en infracción a normas. (Industria/Comercio)	1,3,2	451030	NO
8520	Verter líq.combustible/agua servida/otro contaminante en infracción a normas. (Edif.- Prop.Horiz.)	1,3,2	451029	NO
8530	Verter líq.combustible/agua servida/otro contaminante en infracción a normas. (Inmueble)	1,3,2	451028	NO
8540	Emitir gas/vapor/humo/sust.en suspensión excediendo límites s/norma vigente.(Industria/Comercio)	1,3,1	451027	NO
8550	Emitir gas/vapor/humo/liberar sust.en suspensión excediendo límite tolerable s/norma vgte(Edif.-PH)	1,3,1	451026	NO
8560	Emitir gas/vapor/humo/liberar sust.en suspensión excediendo límite tolerable s/norma vgte(Inmueble)	1,3,1	451025	NO
8563	Emisión contaminante. No facilitar información sobre medidas de emisión en los periodos establecidos	1,3,1	451302	SI
8564	Emisión contaminante. Falta inscripción en el Registro de Generadores.	1,3,1	451303	NO
8566	Emisión contaminante. Falta Revisión Técnica periódica de fuentes móviles libradas al transito.	1,3,1	451305	SI
8570	Vender/tener/guardar animal en infracc.normas zoo-sanitaria/seguridad(Salvo fin científ./artístico)	1,2,9	451024	NO
8580	Falta registro/habilitac./médico//No dar antiparra en local equipo radiación/ultravioleta./cama solar	1,2,8	451023	NO
8600	No cumplir norma disposición/utilización/tenencia sangre humana p/transfusión compo./deriv./subprod.	1,2,6	451021	NO
8610	Falta/No estar en condición funcionamiento la Unid. Tratamiento Residuo Patogénico(Empresa tratante)	1,2,5	451020	NO
8620	Falta/No estar en condición funcionamiento la	1,2,5	451019	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

	Unid. Patogénico(Establecimiento)	Tratamiento	Residuo			
8630	Falta desinfecc./destrucc.agente transmisor u Omitir normas sobre prevención enfermedad transmisible			1,2,4	451018	NO
8640	Falta desinfección/lavado de tanque de agua destinado al consumo humano según normas.			1,2,3	451017	NO
8650	Falta Higiene en servicios sanitarios en establecimientos destinado a cualquier Servicio Publico			1,2,2	451016	SI
8660	Falta Higiene en establec. para el alojamiento de persona mayor/enfermo/niño/con necesidad especial			1,2,1	451015	NO
8670	Falta Higiene en establec. para el alojamiento de personas sea pasajero/ocupante transitorio			1,2,1	451014	NO
8680	No cumplir uso obligatorio envase uniuso-sachets individual aderezo en establec./puesto vta alimento			1,1,13	451013	NO
8690	Utilizar medio engañoso (iluminación/otro) para engañar sobre calidad/estado de producto alimenticio.			1,1,12	451012	NO
8700	Estacionar/guardar auto/moto/ciclo. en local Serv.Entrega a domicilio de comida/producto alimenticio			1,1,11	451011	SI
8710	Depositar mercadería sobre solado sector-lugar no habilitado / envases en contacto con alimentos			1,1,10	451010	NO
8720	Interrumpir Cadena Frió en producto alimenticio en establecimiento/vehículo.			1,1,9	451009	NO
8730	Falta Docum.Sanitaria/Carta de porte-(Certific./Guía) de Producto/subproduc/deriv. de origen animal			1,1,8	451008	NO
8740	Introducir clandestinam. alimento/bebida/materia prima a la Ciudad u omitir/eludir ctrl sanitario			1,1,7	451007	NO
8750	Falta Certificado de Sanidad del personal que trabaja con producto alimenticio en un establecimiento			1,1,6	451006	SI
8760	Falta HIGIENE en local/transporte de producto alimenticio o falta de ASEO en personal/elementos.			1,1,5	451005	NO
8770	Elaborar/envasar/almacenar/distribuir/transportar /expende producto alimenticio contaminado/vencido			1,1,4	451003	NO
8780	Elaborar/almacén./envas./fracc./distribuir/transp./expende produc.alimenticio alterado según rótulo			1,1,3	451003	NO
8790	Adulterar un producto alimenticio privar de elemento útil-reemplazar/adicionar aditivo no autorizado			1,1,2	451002	NO
8800	No cumplir con disposición bromatológica/Falta autorización/identificación o adulteración rotulado			1,1,1	451001	NO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

ANEXO IV

Ingresos DGA

Mes	D.A.I.	BANCOS - OTROS			Total ingresos 2007
	Tesorería	Banco Ciudad	Banco Ciudad	Banco Ciudad	Pago Voluntario
	Pago Voluntario	A.C.A.R.A.	BANCO CIUDAD	PAGO FACIL	
Enero	3.026.996	386.334	822.839	1.694.441	5.930.610
Febrero	2.229.036	585.514	769.942	1.712.336	5.296.828
Marzo	2.767.710	562.397	834.014	1.950.830	6.114.951
Abril	1.708.201	641.706	479.675	1.196.124	4.025.706
Mayo	2.729.821	320.550	331.855	863.240	4.245.466
Junio	3.377.549	274.830	284.128	708.827	4.645.334
Julio	4.057.871	290.838	296.695	819.824	5.465.228
Agosto	4.483.040	395.793	287.602	907.162	6.073.597
Septiembre	1.695.894	467.599	271.954	907.953	3.343.400
Octubre	1.027.940	413.106	241.765	813.945	2.496.756
Noviembre	1.065.514	464.227	255.799	1.009.788	2.795.328
Diciembre	867.508	529.544	200.639	826.633	2.424.324
Total	29.037.080	5.332.438	5.076.907	13.411.103	52.857.528

ANEXO V- Ver Anexo fotográfico

Informe técnico del edificio donde funciona la Dirección General de Infracciones

Conforme a la verificación in-situ efectuada por el equipo de auditoria el 10/10/2008 en la sede del organismo en la entrada del edificio, los locales de planta baja con salida a la calle, las escaleras, ascensores y las dependencias de este Organismo en el 1º piso.

Se pudo observar la forma de acceso, la permanencia del público en las salas de espera y las colas que deben realizar para efectuar sus trámites.

1º) los 4 ascensores que dan al palier de entrada no tienen capacidad suficiente para la cantidad de personas que deben subir hasta el 1º piso, pues por este medio se puede ir a los otros 7 pisos del edificio (generalmente hay dos elevadores que no funcionan).

2º) la escalera de cuatro tramos es el medio por el cual accede la mayor parte del público al 1º piso (la planta baja tiene mucha altura, dos niveles), es de notar que la gente tiene que subir y bajar por esta única escalera con el consiguiente caos en los momentos de afluencia pico.

3º) en el hall de entrada del 1º piso se mezclan las filas para pagar en las cajas, la fila para informes y el paso de la gente que entra y sale a la escalera y a los ascensores.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto N° 1 – Vista del acceso al Organismo por la calle Carlos Pellegrini, en la misma se puede observar la planta baja con dos niveles. El público debe usar la escalera (para subir y bajar) pues los ascensores que se usan también para acceder a los 7 pisos restantes no cubren las necesidades del acceso al 1º piso.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto N° 2 – Vista del frente del edificio en la esquina de la calle Carlos Pellegrini y Perón con la entrada a la D. G. de Infracciones y al resto de los pisos.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto N° 3 – Vista del frente del edificio hacia la calle Sarmiento, bajo la marquesina, donde se puede observar en primer lugar la Delegación Gremial, después el Banco Ciudad y antes de la entrada de la calle Sarmiento esta el Comando de Control Centralizado de tránsito de la Ciudad de Buenos Aires.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto N° 4 – Vista del frente del edificio desde la calle Sarmiento bajo la marquesina donde se puede observar el frente enrejado del Comando de Control Centralizado de tránsito de la Ciudad de Buenos Aires que no tiene atención al público desde la planta baja.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto Nº 5 – Vista del edificio desde el pasaje Carabelas a la derecha se puede observar el frente del Comando de Control Centralizado de tránsito de la Ciudad de Buenos Aires que no tiene acceso de público desde la planta baja.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto Nº 6 – Vista desde el interior del hall de entrada del edificio la escalera que accede al 1º piso.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto N° 7 – Vista de la escalera desde el primer piso hacia el descanso del entrepiso (a las 10 hs.).

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

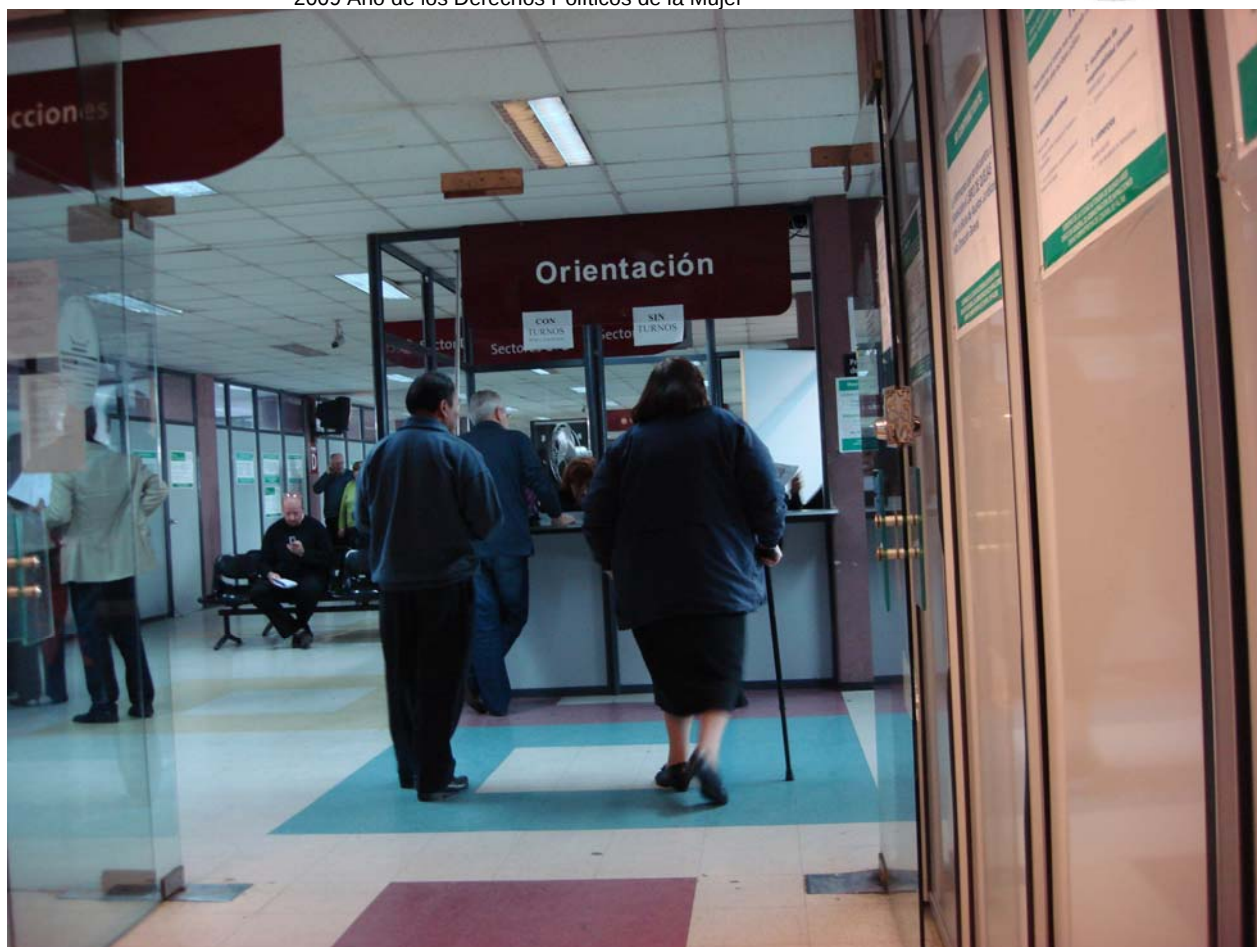


Foto Nº 8 – Vista del sector de orientación al público en el hall del 1º donde se puede observar que hay poco público en este sector donde el año pasado la fila ocupaba todo el hall de entrada y subía por la escalera hasta el 2º piso. Ver anexo fotográfico del Informe Final AGCBA 5.07.02 "Tratamiento, Evaluación y Administración de Faltas". Período 2006.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto N° 9 – Vista de la sala de espera frente al sector donde están los controladores, se puede observar que es menor la cantidad de gente en comparación al año pasado. Ver anexo fotográfico del Informe Final AGCBA 5.07.02 "Tratamiento, Evaluación y Administración de Faltas". Período 2006.

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"



Foto N° 10 – Vista de la sala de espera frente al sector donde están los boxees del personal que sortea los controladores, se puede observar que es menor la cantidad de gente en comparación al año pasado. Ver anexo fotográfico del Informe Final AGCBA 5.07.02 "Tratamiento, Evaluación y Administración de Faltas". Período 2006.

Anexo VI

Encuesta

Proyecto de Auditoria 5.08.08 Dirección General Administrativa de Infracciones Auditoria de Gestión

Buenos días/tardes. Estamos realizando una breve encuesta sobre la calidad de este servicio, con la idea de conocer su evaluación e incorporar sus opiniones para mejorarlo.

1. Ud., se acogió a algún tipo de pago voluntario de multas:

1.1 si

1.2 no

SI LA RESPUESTA ES NO. FIN DE LA ENCUESTA.

AGRADECER

2. De los siguientes motivos de pago de multa voluntaria, cual corresponde a su caso:

(POSIBLE MAS DE UNA RESPUESTA)

2.1 conducir sin usar el cinturón de seguridad

2.2 mal estacionamiento

2.3 conducir sin la documentación requerida

2.4 conducir hablando por teléfono

2.5 no respetar sendas peatonales, u obstruir bocacalles

2.6 Otras. Indicar.....

3. Ud., había recibido una citación:

3.1 si

3.2 no

SOLO PARA LOS QUE RESPONDIERON SI (3.1).

RESPUESTAS NO EXCLUYENTES (POSIBLE MAS DE UNA RESPUESTA).

4. Si Ud., tenía conocimiento de la multa porque vino a Carlos Pellegrini habiendo otros lugares de pago como Pago Fácil y Banco Ciudad:

4.1 porque no sabia que podía pagarse en otra parte

4.2 porque necesitaba sacar el libre deuda para el registro

4.3 porque necesitaba el libre deuda para vender el auto

4.4 NS/ NC

SOLO PARA LOS QUE RESPONDIERON NO (3.2).

RESPUESTAS NO EXCLUYENTES. (POSIBLE MAS DE UNA RESPUESTA).

5. Si Ud., no había recibido la citación porque vino a Carlos Pellegrini

5.1 porque me di cuenta cuando me hicieron la multa

5.2 porque necesitaba sacar el registro

5.3 porque necesitaba el libre deuda para vender el auto

5.4 NS/NC

A TODOS

6. Ud. diría que vino a pagar eligiendo aceptar el pago voluntario porque implica un descuento

- 6.1 si
- 6.2 no
- 6.3 NS/NC

7. Cuanto tiempo diría Ud. que le llevo este trámite desde que comenzó a hacer la cola para obtener el número para su atención

- 7.1 alrededor de una hora
- 7.2 entre una hora y dos
- 7.3 más de 2 horas
- 7.4 NS/NC

8. Pero Ud., diría que mas allá del tiempo, de acuerdo a la complejidad del trámite. Le pareció de una duración. (Leer respuestas).

- 8.1 corta
- 8.2 adecuada
- 8.3 larga
- 8.4 NS/NC

9. Ud., diría en términos generales que fue atendido. (Leer respuestas)

- 9.1 muy bien
- 9.2 bien
- 9.3 regular
- 9.4 mal
- 9.5 muy mal
- 9.6 NS/NC

10. Sexo

- 10.1 masculino
- 10.2 femenino

11. Edad

- 11.1 18 /45 años
- 11.2 mayor de 45 años

12. Horario. Indicar horario del trámite

- 12.1 7.30/10 horas
- 12.2 10/16 horas
- 12.3 16.30/19.30 horas

FIN DE LA ENCUESTA. GRACIAS POR SU TIEMPO

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"