

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

INFORME FINAL

Con informe ejecutivo

Otorgamiento de Licencias

Proyecto N° 5.10.02

Legal Financiera y de Gestión

Buenos Aires, Septiembre de 2011

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

**Av. Corrientes 640 - 5to. Piso
Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

PRESIDENTE

Dra. Sandra G. Bergenfeld

AUDITORES GENERALES

Dra. Paula M. Oliveto Lago

Dr. Santiago M. de Estrada

Dr. Juan C. Toso

Lic. Josefa A. Prada

Ing. Adriano E. Jaichenco

Dr. Alejandro G. Fernández

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Nombre del Proyecto: “Otorgamiento de licencias-Legal, Financiera y de Gestión”.

Objeto: Otorgamiento de licencias

Objetivos: Evaluar la satisfacción de las demandas de la ciudadanía en cuanto a la transparencia, eficiencia, eficacia y celeridad en los diversos trámites tendientes a la obtención o renovación de las licencias de conducir, como diversos trámites complementarios. Como así de las contrataciones.

Jurisdicción: 26 Ministerio de Justicia y Seguridad.

Programas presupuestarios: 36

Unidad ejecutora: 721 Dirección General de Licencias.

Período bajo examen: 2009.

Fecha de presentación de informe: 31 de Marzo 2011.

Equipo Designado:

Directora de Proyecto
María Fernanda Mina

Auditor Principal a cargo
Cdor. Juan Carlos Gustavo Rava

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Septiembre de 2011
Código del Proyecto	05-10-02
Denominación del Proyecto	Otorgamiento de licencias-Legal, Financiera y de Gestión
Período examinado	Año 2009
Jurisdicción	26 Ministerio de Justicia y Seguridad
Objetivo de la auditoría	Evaluar la satisfacción de las demandas de la ciudadanía en cuanto a la transparencia, eficiencia, eficacia y celeridad en los diversos trámites tendientes a la obtención o renovación de las licencias de conducir, como diversos trámites complementarios. Como así de las contrataciones
Alcance	El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 161/00 de esta AGCBA.
Tareas de campo	Entre 27 de mayo de 2010 y el 28 de febrero de 2011
Aclaraciones previas	Las aclaraciones previas fueron agrupadas en los siguientes acápite: • Aspectos normativos. • Plan Estratégico de Seguridad Vial. • Descripción del programa. • Estructura y planta de personal. • Presupuesto: proyecto 2009; plan de compras 2009; meta física; ingresos y egresos. • Licencias: otorgamiento, renovación y canje; circuitos médicos; retenidos, baja de categoría e inhabilitados; medidas de seguridad en el material físico de las licencias; muestras de documentación; sistema de evaluación

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

	permanente de conductores (SEPC); escuela de conductores. • Legales: convenios; disposiciones; oficios judiciales; informes legales; informes de la Procuración; sumarios; declaraciones juradas y siniestros. • Informes de otros sectores/ organismos: SIGEBA; unidad de auditoria interna; informes de gestión trimestral y defensoría del pueblo. • Informe de seguridad y edilicio. • Encuesta de satisfacción: síntesis ejecutiva; análisis encuesta de satisfacción; cruces especiales y comentarios especiales de los encuestados. • Quejas.
Observaciones principales	De las tareas desarrolladas, en el ámbito del organismo auditado se han podido detectar las siguientes observaciones, las cuales, para una mejor exposición se han dividido en de gestión; presupuestaria, Plan de compras, Proyecto, Ingresos y legajos; legales y de seguridad y edilicia: En materia de gestión del organismo se destacan: el deficiente control de stock del material de seguridad de las licencias , la falta de consistencia en la base de licencias otorgadas ya que presenta casos con números de plástico repetido y casos donde se asigna a distintas personas el mismo número de plástico; la falta de integridad en la toma de exámenes psicofísicos para las renovaciones en Roca no ejercer un control sobre el personal médico bajo convenio de la UBA; no incorpora en la base de datos los cursos realizados en las Escuelas autorizadas de manejo; no tener en cuenta las situaciones donde los tiempos de exámenes médicos están por fuera de la desviación Standard; inconsistencia en la base de inhabilitados respecto de la documentación de respaldo; falta de controles e integridad adecuados en mantenimiento de las autorizaciones de los operadores médicos; distintas etapas de los exámenes médicos en los casos de habilitaciones especiales realizados por el mismo profesional, en la base de cursos teóricos realizados surgen casos que no asistieron a dichos cursos; inconsistencia en la base de licencias otorgadas respecto de las metas físicas informadas.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

	En materia presupuestaria, Plan de compras, Proyecto, Ingresos y legajos los puntos más salientes son: falta de integridad y consistencia en la información presupuestaria al no incluirse: asistencias técnicas, parcialmente los servicios de limpieza, elementos de medición, software de códigos bidimensionales para las licencias de conducir; inconsistencias entre lo informado por el plan de compras y lo proyectado; falta de coincidencia entre los Ingresos presentados por la Dirección, Tesorería y la Cuenta de Inversión; no se encuentran actualizados los legajos. En materia legal los puntos más salientes son: en los casos de respuesta de los oficios judiciales fuera de la CABA a través de correo simple; remisión de los oficios judiciales fuera de los plazos legales; falta de foliatura en las actuaciones de oficios judiciales; contestación de los oficios judiciales en su mayoría fuera de los términos legales; falta de integridad en la presentación de las declaraciones juradas; desconocimiento del estado de los sumarios por parte del sector de legales; En materia de seguridad y edilicia conforme a lo manifestado por el organismo auditado en su descargo se recomienda continuar con las obras ya iniciadas y comenzar las obras necesarias a fin de subsanar lo observado aún no resuelto.
Conclusión	La creciente descentralización en el otorgamiento de las licencias ha provocado una indudable mejoría en su tramitación y en los tiempos para la atención de los solicitantes. Sin embargo, en función de las observaciones y recomendaciones incluidas en el presente informe, debemos concluir que el organismo auditado mantiene determinadas falencias respecto a la emisión y otorgamiento de las licencias entre otras. En su descargo, la Dirección General de Licencias ha manifestado que algunas de las observaciones se encontrarían resueltas o en proceso de resolución con posterioridad a las tareas de campo, aunque no ha acompañado la documentación respaldatoria de sus dichos. Por ello se sugiere programar una auditoria de seguimiento de las observaciones y recomendaciones del presente.

**Informe Final de Auditoría
Proyecto N° 5.10.02
Otorgamiento de Licencias**

DESTINATARIO

**Señor
Vicepresidente 1°
Lic. Oscar Moscariello
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
S / D**

En uso de la facultades conferidas por el Art. 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley N ° 70, artículos 131, 132 y 136, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito del Consejo de la Magistratura con el objetivo que se describe en el acápite 2.

1. OBJETO

Jurisdicción: 26 Ministerio de Seguridad y Justicia.

Unidad Ejecutora: 721 Dirección General de licencias.

Programa 39: Otorgamiento de Licencias.

Actividad 0: Otorgamiento de Licencias.

Actividad 1: Remodelación y Ampliación del Edificio de La Dirección General de Licencias.

2. OBJETIVO

Evaluar la satisfacción de las demandas de la ciudadanía en cuanto a la transparencia, eficiencia, eficacia y celeridad en los diversos trámites tendientes a la obtención o renovación de las licencias de conducir, como diversos trámites complementarios. Como así de las contrataciones.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Ley N ° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N ° 161/00 de esta AGCBA.

3.1 PROCEDIMIENTOS APLICADOS:

Se aplicaron los siguientes:

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable.
- Requerimiento y análisis de la documentación solicitada al Organismo auditado y a la Dirección General de Recursos Humanos.
- Análisis de la cuenta de inversión del ejercicio 2009.
- Relevamiento de los circuitos de otorgamiento de licencias.
- Solicitud a Contaduría General de la CABA y a la OGEPU (Oficina de Gestión Presupuestaria) del programa presupuestario bajo análisis.
- Entrevistas con los funcionarios del organismo.
- Análisis de las compras y contrataciones del organismo.
- Selección de muestra sobre compras y contrataciones y sobre licencias otorgadas/renovadas.
- Análisis de cuestionarios de niveles de satisfacción, respecto a la política de RRHH (capacitación, ambiente de trabajo, etc.) y respecto a la ciudadanía.
- Análisis de observaciones formuladas en informes de auditorías anteriores de la SIGEBA.
- Análisis de informes de la Defensoría, Procuración General y de denuncias ante Mesa de Entradas.
- Relevamiento de infraestructura edilicia.
- Análisis de las bases de sistemas brindadas por el Organismo.

3.2 MUESTRA SELECCIONADA

A efectos de verificar la integridad de la documentación obrante en los expedientes de compras y contrataciones y poder evaluar la confiabilidad de la información proporcionada por el Organismo, se conformó una muestra de expedientes.

A tal fin, se efectuó una muestra representativa del 73,07 % total de compras informadas por el Organismo en respuesta a nuestra Nota N ° 2.332/09.

Asimismo a fin de verificar la integridad de la documentación obrante en las actuaciones relativas al otorgamiento/renovación de licencias de conducir y poder evaluar la confiabilidad de la información proporcionada por el Organismo, se conformó una muestra de actuaciones.

El criterio para la selección de la muestra fue por sorteo aleatorio, tomando del listado de cada agente.

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 27 de mayo y el 28 de febrero de 2011.

4. ACLARACIONES PREVIAS

4.1 ASPECTOS NORMATIVOS

Están explicitados en el **Anexo I**.

4.2 PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL

El plan estratégico implementado a través del Decreto N ° 271/2007, en el apartado IV Lineamientos estratégicos en su punto 3 dice: “Actualizar los procedimientos de habilitación de conductores de acuerdo a estándares rigurosos que aseguren una correcta evaluación de sus antecedentes, sus aptitudes y su grado de apego a las normas establecidas en la materia”.

Y en el apartado VI Acciones establece en su Lineamiento estratégico N ° 3: Habilitación de conductores: • “Rediseñar y modernizar tecnológicamente los procedimientos de evaluación y expedición de licencias de conducir, de acuerdo a parámetros de agilidad, transparencia, seguridad e integridad que contemplan las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia. • Reformular los sistemas de evaluación teórica, práctica y de condiciones psicofísicas en los procesos de obtención de las licencias de conducir, redefiniendo los parámetros de evaluación y promoviendo la participación en dichas etapas de entidades especializadas en esta temática.”

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

La descripción del programa para el 2008, respondía al siguiente texto:

“A través del programa se controla el cumplimiento de las disposiciones referidas al otorgamiento de las licencias, proveyéndose de los insumos necesarios para la expedición de las mismas, implementándose las medidas necesarias para optimizar la atención del público, entre las que se prevén para el ejercicio 2008, la descentralización de algunas de las actividades previstas para la obtención de la habilitación por parte de los conductores -como por ejemplo la posibilidad de dictar las charlas de educación vial obligatoria, de 45 minutos de duración, en los CGP de la ciudad, más cercano al domicilio del ciudadano”.

En la descripción del año 2009, se puede observar un mayor grado de detalle y desafíos:

A) El programa consiste en la expedición de licencias para conducir, en sus diversas clasificaciones en función del tipo de vehículo y del uso (particular o profesional). Dicha emisión comprende tanto las renovaciones como los nuevos otorgamientos, así también las tramitaciones que efectúan titulares de licencia de otras jurisdicciones.

El programa pretende contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos por el Plan Estratégico de Seguridad Vial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los aspectos referidos a la función primaria de la Dirección General de Licencias.

Se persigue satisfacer las demandas de la ciudadanía en cuanto a la transparencia, eficiencia, eficacia, y celeridad en los diversos trámites tendientes a la obtención o renovación de la licencia de conducir, como así también requerimientos complementarios, tales como certificados de titularidad de licencias, permisos especiales de estacionamiento para médicos, obstetras y religiosos, para todo lo cual se requiere incrementar recursos humanos y materiales, implementación de nueva tecnología y rediseño de procesos y circuitos administrativos, como asimismo el inicio de estudios y pruebas tendientes a lograr los objetivos de desconcentrar el otorgamiento de licencias en sede de los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC`s) con el fin de lograr una mejor calidad de atención al vecino.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

La implementación del programa permitirá progresivamente una mayor satisfacción de la demanda, por una mejora en la calidad del servicio por vía de la disminución de los tiempos de espera, el incremento y acercamiento geográfico al contribuyente de los lugares de realización del trámite y un mayor grado de capacitación y concientización en materia de seguridad conductiva merced a mejoras en los cursos y charlas requeridos para la obtención de la licencia.

Se considera oportuno consignar que, si bien la recaudación de la Dirección General se encuentra concentrada en el tesoro de la Ciudad, el estimado correspondiente para el año 2008, de acuerdo a la proyección del primer trimestre, es de \$ 11.400.000.

B) Se ha perfeccionado el sistema de solicitud de turnos vía Internet y call center.

Se implementó la interfase entre el sistema de emisión de licencias y el de toma de exámenes teóricos evitando de este modo la intervención de operadores en la carga de resultados de exámenes elevando al máximo la seguridad y confiabilidad del sistema.

Se encuentra avanzada la incorporación de discos para el resguardo de datos que actualmente el sistema informático descarta luego de un tiempo debido a la falta de espacio. Esto permitirá guardar fotos y huellas digitales de los contribuyentes.

Se está concretando la ampliación del ancho de banda de la conexión con la red MAN que permitirá, entre otras mejoras, la obtención online del libre deuda incorporando una medida más de seguridad ya que impactará directamente en el sistema de emisión de licencias.

C) Nos encontramos trabajando en conjunto con la Subsecretaría de Atención Ciudadana en la incorporación de delegaciones de nuestra Dirección General para facilitar el acceso al trámite de los vecinos. Asimismo se encuentra en proyecto la ampliación de las charlas de renovación que se dictan fuera de las instalaciones de la Dirección General de Licencias, la desconcentración de los cursos de otorgamiento de licencias en sus diferentes categorías y la realización de cursos específicos para la incorporación de subcategorías profesionales propuestas en la reglamentación del código de tránsito de la CABA, como así también el dictado de cursos de recuperación de puntos y licencias establecidos en la ley de puntajes.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En este mismo sentido se proyecta incorporar cursos de manejo avanzado de vehículos y moto vehículos.

Asimismo, se prevé la incorporación de tecnología que favorezca la transparencia y los controles en la habilitación de conductores por medio de un sistema de cámaras IP en pista de examen y equipos PDA para la evaluación en postas del examen práctico, la guarda digital de documentación respaldatoria de los trámites, de acuerdo a lo sugerido por la sindicatura, y la incorporación al actual sistema informático de confección de licencias de la tecnología de identificación por biometría (tanto de operadores como de contribuyentes).

En este marco, se encuentra en proyecto la inclusión de nuevos sistemas de auditoría interna y externa que permitan corregir errores en el proceso de evaluación psicofísica, como así también en la faz administrativa.

Por otra parte se propicia la creación y puesta en marcha de la escuela de conductores de la CABA

4.4 ESTRUCTURA Y PLANTA DE PERSONAL

La estructura formal del organismo alcanza hasta el nivel de Dirección y se encuentra detallada en el **Anexo II**.

La estructura Informal, según las actividades desarrolladas por el Organismo y por el personal que lo integra se encuentra detallada en el **Anexo III**.

A partir del 2010 en la gestión descentralizada se incorporaron tres sedes: La Caja de Ahorro y Seguro, La Nueva Coop. De Seguros Ltda. Y la sede Escuela de Aprendizaje de Conducción de Motos

A su vez, se inicio en el año 2010 un proceso de certificación de los centros de emisión de licencias de conducir¹.

Además por Disposiciones del 2009 se designaron los siguientes cargos:

- Por Disposición N ° 405/SGLIC/2009 del 12/06/2009 designase un responsable de coordinar las tareas en la Delegación de la Dirección General de Licencias en el Centro de Gestión y Participación Comunal N ° 15.

- Por Disposición N ° 407/SGLIC/2009 del 12/06/2009 designase un responsable de coordinar las tareas en la Delegación de la Dirección General de Licencias en la sede de La Caja.

¹ Nota N ° 10.096/DGLIC/2010

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

• Por Disposición N ° 406/SGLIC/2009 del 12/06/2009 designase un responsable de coordinar las tareas en la Delegación de la Dirección General de Licencias en la sede de ACA Flores.

En cuanto a la existencia de manuales de procedimiento, aplicable a los procesos de contratación e internos², el organismo no hace referencia a la existencia de dicho manual y solo se refieren a los procedimientos de compra que se rigen por la Ley N ° 2.095, siendo las compras realizadas exclusivamente por la Subsecretaría de Seguridad Urbana.

Por Informe N ° 460-DGLIC-09 del 23/06/2009 en respuesta a un requerimiento de auditoría Interna dice “El ítem 4.1.2³ refiere sobre la existencia de manuales de procedimiento, se hace saber acerca de ello que el mismo fue elaborado y distribuido a las distintas áreas (se acompaña ejemplar)”.

A partir de la Disposición N ° 494-DGLIC/10 del 19/11/2010 se aprueba el manual de procedimientos actualizado.

En la Introducción de dicho manual revela sus fundamentos: “Este manual de Procedimiento Administrativo está confeccionado para poder dar uniformidad a los procesos administrativos dentro de la Dirección General de Licencias y solución a los problemas y dudas que pueden surgir en el personal al momento de realizar un trámite.”

4.5 PRESUPUESTO

4.5.1 PROYECTO 2009

En respuesta a nuestra Nota N ° 110/10, el organismo nos brindó la siguiente documentación relativa a la solicitud de créditos 2009:

1) Nota del organismo dirigido a la DGTAYL del Ministerio de Justicia y Seguridad de 13/06/2008, donde se adjuntan los formularios de presupuesto y se hacen aclaraciones acerca de los incisos y presupuesto en general. Sus puntos más salientes son:

² Nota de AGCBA N ° 1.168/10.

³ 4.1.2 Observación: ausencia de Manuales de Organización que establezcan los Procedimientos Administrativos y de Control, que determinen las responsabilidades y las acciones en todo el ámbito de la Dirección General de Licencias.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- **Cinco nuevas sedes de emisión de Licencias en CGPS**, con incorporación de equipamiento para las mismas y personal administrativo y profesionales médicos.

- **Ampliación** de charlas de renovación fuera de la DGLIC, **desconcentración** de los cursos de otorgamiento de licencias en sus diferentes categorías y la **realización** de cursos específicos para la incorporación de subcategorías profesionales propuestas en la reglamentación del código de tránsito de la CABA, como así también el **dictado** de cursos de recuperación de puntos y licencia establecidos en la ley.

- **Nuevos sistemas de auditoría interna y externa.**

- Creación y puesta en marcha de la **Escuela de Conductores**, por medio de un proyecto de Inversión.

- En relación con las necesidades del crédito del **Inciso 2**: problemas en el año 2008 respecto a los créditos presupuestarios otorgados por no tener stock mínimo de insumos críticos para la confección de los registros de conducir (papel de seguridad, sobres plásticos e insumo de producción de licencias).

Respecto de la **partida 2.1.1** prevé la compra de insumos para cocina.

Respecto de la **partida 2.2.2** prevé la compra de 50 capas y botas para personal de pista, así como 300 uniformes para el personal.

Respecto de la **partida 2.3.1** prevé la compra de resmas.

Respecto de la **partida 2.3.2** prevé la compra de 30.000 papeles de seguridad para la emisión de licencias x 8 unidades y 160.000 papeles de seguridad para la emisión de licencias x una unidad 50 capas y botas para personal de pista, así como 300 uniformes para el personal.

Respecto de la **partida 2.3.3** prevé la compra de tarjetas para funcionarios (20) y 2.000 permisos de conducir internacionales.

Respecto de las **partidas 2.5.1, 2.5.5, 2.5.6, 2.7.5, 2.7.9, 2.9.1 y 2.9.3** se prevé la compra de insumos de limpieza y mantenimiento.

Respecto de la **partida 2.5.8** prevé la compra de 375.000 sobres plásticos para laminación de licencias.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Respecto de la **partida 2.9.2** se prevé en un 85 % la compra de cartuchos.

Respecto de la **partida 2.9.5** prevé la compra de 15 audiómetros y 15 optómetros.

Respecto de la **partida 2.9.6** se prevé la compra de insumos de computación, representan un 42,00 % 300 grabadoras de DVD.

Respecto de la **partida 2.9.9** se prevé la compra de 32 tarjetas de test Rorschach y 1.200 tarjetas de test Toulouse, entre otras

- En relación con las necesidades del crédito del **Inciso 3** :

Respecto de la **partida 3.2.2** resulta necesario contar con crédito para contratar el servicio de alquiler de una central telefónica digitalizada acorde a las necesidades operativas, toda vez que la actual resulta obsoleta y presenta graves fallas en su funcionamiento, con interrupciones constantes de las comunicaciones.

Asimismo resulta necesario contar con el leasing de siete fotocopadoras, a fin de contar con una por cada sede desconcentrada (CGPS), por tratarse de una repartición que presta un servicio de índole eminentemente administrativa, por lo que se requiere su utilización en forma intensiva.

Se prevé pagar el leasing de la central telefónica, el leasing de 7 fotocopadoras y el sistema de alarma y monitoreo.

Respecto de la **partida 3.3.1** en virtud del deterioro que presentan las instalaciones para capacitación y toma de examen teórico de la repartición, como así también las pistas de aprendizaje y examen de la misma, contar con el crédito correspondiente para mejorarlas.

Respecto de la **partida 3.3.3** cabe señalar que resulta necesario contar con diversos servicios inherentes al mantenimiento del equipamiento, entre los que cabe destacar el mantenimiento del sistema informático de confección de licencias, el servicio de recarga de extintores químicos, el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras, el servicio

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

de mantenimiento y reparación del ascensor, servicio de mantenimiento y reparación del sistema de calefacción y refrigeración, y reparaciones de equipamiento en general. Cabe manifestar con relación al sistema informático de confección de licencias que en virtud de la incorporación del doble turno, de no contar con personal idóneo para su mantenimiento en el área de sistemas de la repartición y de estar trabajándose en la implementación del sistema de puntaje, se trata de un servicio muy sensible para el adecuado funcionamiento operativo de la repartición. Asimismo debe considerarse que se han contemplado los nuevos requerimientos que implicará la desconcentración en los 5 CGPS.

Asimismo es oportuno manifestar que con relación al sistema de calefacción/refrigeración se trata de un equipamiento de más de 20 años de antigüedad, que presenta fallas y desperfectos, por lo que teniendo en cuenta que la Dirección General de Licencias es una repartición que recibe una afluencia masiva de público diariamente, el que permanece en las instalaciones durante la realización de los trámites y exámenes correspondientes, resulta necesario contar con adecuadas condiciones de habitabilidad para garantizar la salud y confortabilidad de los concurrentes.

Con relación a la **partida 3.3.5** cabe señalar que resulta necesario contar con un servicio integral de limpieza de las instalaciones de la repartición, y en particular de los servicios sanitarios, en virtud de la gran concurrencia de público, a efectos de garantizar condiciones de higiene y salubridad. Al respecto cabe consignar que actualmente sólo se cuenta con servicio de limpieza para el edificio central de la repartición, originando esto graves inconvenientes en los edificios correspondientes a Capacitación, Archivo, Pista de Examen y Pista de Aprendizaje.

Respecto de la **partida 3.3.9** se prevé la limpieza y mantenimiento del predio de Avda. Roca.

Respecto de la **partida 3.4.5** corresponde señalar que como parte del trámite de otorgamiento o renovación de la licencia de conducir, a lo normado por la Ley N ° 2148, debe efectuarse el dictado de charlas y cursos, los que son llevados a cabo por organizaciones no gubernamentales, aspirándose a incorporar nuevos docentes, con probada experiencia en la temática, de modo tal que reformulen los contenidos, jerarquicen el dictado de las mismas y posibiliten la descentralización de los cursos de otorgamiento.

Se prevén cursos de otorgamiento, renovación y scoring por 4.032 horas cátedra en sede central, 10.080 hs en los CGPS y cursos de manejo defensivo por 6.416 hs.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Respecto de la **partida 3.4.9** se ha solicitado la cantidad de fondos necesarios para contar con la cantidad de personal administrativo (3 especialistas en redes) y profesionales médicos (20 fonoaudiólogos, ortópticos y psicólogos) requerida para el cumplimiento de los objetivos de gestión establecidos por el Plan Estratégico de Seguridad Vial de la Ciudad de Buenos Aires, Asimismo se han contemplado los requerimientos de la desconcentración en tal sentido y la incorporación de cursos específicos para la incorporación de subcategorías profesionales propuestas en la reglamentación del código de tránsito de la CABA, como así también el dictado de cursos de recuperación de puntos y licencias establecidos en la ley de puntajes.

Respecto de la **partida 3.5.6** corresponde recalcar que la Dirección General de Licencias no cuenta con acceso directo a la red MAN del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, debiendo valerse de un servicio de enlace que le permite contar con el acceso a Internet, intranet, Sistema SUME, Sistema SIGAF, Sistema SURH, base de datos del RIUP, Catálogo de efectos y servicios, servicio de mensajería y que permita la descentralización del trámite de renovación de licencias de acuerdo al convenio oportunamente suscripto con el Automóvil Club Argentino. Se prevé la conexión mediante dos puestos de enlace con la Dirección de sistemas de Información y sedes de los cinco CGPS con un ancho de banda mínimo de 2MB.

Respecto de las **partidas 3.7.1, 3.7.2 y 3.7.9** se prevén movilidad, pasajes y viáticos por la asistencia a congresos relativos a la temática de licencias.

Respecto de la **partida 3.7.8** se prevén gastos de movilidad.

- Respecto al **Inciso 4**, cabe señalar que:

Respecto de la **partida 4.3.2** se ha contemplado la adquisición de vehículos y moto vehículos con el porte necesario para la obtención de cada una de las categorías de licencias a fin de posibilitar el alquiler de los mismos a quienes rinden examen práctico, garantizando de este modo la toma de exámenes con un vehículo acorde al porte máximo autorizado al que habilita la categoría.

Asimismo, se prevé la incorporación de tecnología que favorezca la transparencia y los controles en la habilitación de conductores por medio de un sistema de cámaras IP en pista de examen y equipos PDA para la evaluación en postas del examen práctico, la guarda digital de documentación

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

respaldatoria de los trámites, de acuerdo a lo sugerido por la sindicatura, y la incorporación al actual sistema informático de confección de licencias de la tecnología de identificación por biometría (tanto de operadores como de contribuyentes).

Se prevé la compra de un camión, un minibús, un automotor y dos motocicletas, ya que los dos automotores en existencia están en mal estado.

Respecto de la **partida 4.3.3** se prevé la compra de 14 estetoscopios y camillas y siete botiquines. En existencia se hallan tres estetoscopios y tres camillas en mal estado, así como un botiquín.

Respecto de la **partida 4.3.4** se prevé la compra de 40 teléfonos digitales y cinco handset, así como cartelería, equipos para cursos y renovación de señales de pista.

Respecto de la **partida 4.3.5** se prevé la compra de equipo educacional, necesario para tres aulas en sede central y uno en cada CGP.

Respecto de la **partida 4.3.6** se prevé la compra de equipo para computación y adquisición de Server, 75 computadores, 15 pads, 30 pantallas, 30 equipos captura digital y 20 lecto grabadoras, discos rígidos, equipos para examen.

Respecto de la **partida 4.3.7** se prevé la compra de mobiliario para los CGPS (escritorios, sillas, armarios, cajas de seguridad, ficheros).

- Respecto al **inciso 5** en la programación del presupuesto 2009 se ha dado prioridad a la formación de conductores y a la actualización en conducción segura, en virtud de lo cual:

En relación a la **partida 5.1.7** se ha considerado la participación de Instituciones sin fines de lucro de probado reconocimiento público en el dictado de los cursos de actualización requeridos para la renovación de licencias, previéndose la ampliación de la oferta de los mismos y la incorporación de nuevos contenidos y abordajes que posibiliten mejores resultados en la actitud de los conductores. Asimismo se pretende contar con la participación de las mismas en el dictado de cursos de recuperación de puntos y licencias establecidos en la ley de puntajes.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Respecto de la **partida 5.1.9** se ha considerado convenir con empresas privadas a fin de perfeccionar el dictado de los cursos de otorgamiento requeridos para el otorgamiento de licencias, a través de la realización de capacitaciones para los instructores dependientes de la Dirección General, como así también posibilitar la descentralización de los mismos y la incorporación de cursos específicos para las distintas categorías profesionales. Asimismo se contempla contar con las mismas para la realización de tareas de auditoría externa en distintas instancias del trámite.

Además, se ha contemplado la **partida 5.6.1** a fin de, a través de convenios con la UBA, contar con personal especializado tanto para las tareas de evaluación psicofísica como para la realización de trabajos de investigación en conjunto con el personal de la Dirección General, posibilitando el desarrollo de un área de Investigación específica que permita diseñar nuevas estrategias para perfeccionar la habilitación y la actualización de conductores y de este modo mejorar la seguridad vial en la C.A.B.A. Se prevén 20 asistencias técnicas de la UBA.

2) El Formulario N ° 3 de estructura programática: con la apertura de un proyecto en dos actividades conducción y otorgamiento de licencias. Esta apertura **no coincide** con la sancionada que incluye también otro proyecto con la actividad denominada: Remodelación y ampliación del edificio de la Dirección General de Licencias.

3) El formulario N ° 7 contiene la descripción del programa. Esta descripción **es coincidente** con la aprobada.

4) El formulario N ° 8 que contiene las metas y producción bruta del programa: \$ 340.552 licencias de conducir. Esta apertura **coincide** con la sancionada

5) Detalle por actividad de lo solicitado a nivel de inciso, partida principal y parcial de lo incluido en los incisos 2 a 5, con las respectivas proyecciones 2010 y 2011. De la comparación de dicha apertura y la sancionada surge el siguiente cuadro:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Incisos 2º a 5º, con las respectivas proyecciones 2010 y 2011. De la	Partida Principal	Partida Parcial	Descripción	Actividad Conducción	Actividad Otorgamiento de Licencias	Actividad Remodelación Y Ampliación Del Edificio De La Dirección General De Licencias	Total Proyección 2009	Total Sancionado 2009	Diferencia Sancionado y Proyectado 2009	Total Proyección 2010	Total Proyección 2011
	1	1	Alimentos	2.213,00	19.919,00		22.132,00	22.132,00	-	24.345,20	26.558,40
2	2	2	Prendas de vestir	24.166,00	193.334,00		217.500,00	217.500,00	-	239.250,00	261.000,00
2	3	1	Papel A4 y oficio	15.520,00	77.600,00		93.120,00	93.120,00	-	102.432,00	111.744,00
2	3	2	Papel de seguridad	-	2.180.400,00		2.180.400,00	2.180.400,00	-	2.398.440,00	2.616.480,00
2	3	3	Impresos	360,00	20.000,00		20.360,00	20.360,00	-	22.396,00	24.432,00
2	5	1	Compuestos químicos	100,00	200,00		300,00	300,00	-	330,00	360,00
2	5	5	Pintura	1.200,00	4.800,00		6.000,00	6.000,00	-	6.600,00	7.200,00
2	5	6	Lubricantes	73,54	220,61		294,15	-	294,15	323,57	352,98
2	5	8	Sobres plásticos para laminación licencias	-	937.500,00		937.500,00	937.500,00	-	1.031.250,00	1.125.000,00
2	5	9	Otros productos químicos	100,00	400,00		500,00	500,00	-	550,00	600,00
2	7	5	Herramientas menores	425,00	1.700,00		2.125,00	2.125,00	-	2.337,50	2.550,00
2	7	9	Otros productos metálicos	384,53	1.153,61		1.538,14	1.589,00	-50,86	1.691,95	1.845,77

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

2	9	1	Elementos de limpieza	5.044,00	9.100,00		14.144,00	14.144,00	-	15.558,40	16.972,80
2	9	2	Librería	26.022,09	234.198,81		260.220,90	76.000,00	184.220,90	286.242,99	312.265,08
2	9	3	Materiales Eléctricos	10.060,60	4.734,40		14.795,00	14.795,00	-	16.274,50	17.754,00
2	9	5	Audiómetros / equipos para oxígeno	-	67.173,75		67.173,75	43.047,00	24.126,75	73.891,13	80.608,50
2	9	6	Repuestos y accesorios	17.093,70	39.885,30		56.979,00	56.094,00	885,00	62.676,90	68.374,80
2	9	9	Otros bienes de consumo	1.666,67	2.333,33		4.000,00	4.000,00	-	4.400,00	4.800,00
Total Inciso 2				104.429,13	3.794.652,81		3.899.081,94	3.689.606,00	209.475,94	4.288.990,13	4.678.898,33
										-	-
3	1	5	Correo	2.222,00	1.778,00		4.000,00	-	4.000,00	4.400,00	4.800,00
3	2	2	Leasing central telefónica y fotocopiadoras	119.271,60	51.116,40		170.388,00	170.388,00	-	187.426,80	204.465,60
3	3	1	Servicio de mantenimiento y reparación edilicia	133.824,00	401.474,00		535.298,00	-	535.298,00	588.827,80	642.357,60
3	3	3	Servicio de mantenimiento integral (sistema informático y varios)	172.354,00	517.063,00		689.417,00	1.210.177,00	-520.760,00	758.358,70	827.300,40
3	3	5	Servicio de limpieza integral	126.000,00	234.000,00		360.000,00	360.000,00	-	396.000,00	432.000,00
3	3	9	Otros servicios de mantenimiento, reparación y limpieza	4.235,00	7.865,00		12.100,00	12.100,00	-	13.310,00	14.520,00

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

3	4	5	Servicio de Capacitación	92.376,00	831.384,00		923.760,00	-	923.760,00	1.016.136,00	1.108.512,00
3	4	9	Locación de Servicios	637.560,00	1.912.680,00		2.550.240,00	-	2.550.240,00	2.805.264,00	3.060.288,00
3	5	6	Sistemas informáticos y de registro	37.200,00	37.200,00		74.400,00	74.400,00	-	81.840,00	89.280,00
3	7	1	Pasajes	25.000,00	-		25.000,00	25.000,00	-	27.500,00	30.000,00
3	7	2	Viáticos	15.000,00	-		15.000,00	15.000,00	-	16.500,00	18.000,00
3	7	8	Gastos de movilidad	3.000,00	17.000,00		20.000,00	20.000,00	-	22.000,00	24.000,00
3	7	9	Servicio de automóvil de alquiler (remise/taxi)	3.000,00	-		3.000,00	3.000,00	-	3.300,00	3.600,00
Total Inciso 3				1.371.042,60	4.011.560,40		5.382.603,00	1.890.065,00	3.492.538,00	5.920.863,30	6.459.123,60
										-	-
4	2	1	Construcciones En Bienes De Dominio Privado			2.750.000,00	2.750.000,00	-	2.750.000,00	3.025.000,00	3.300.000,00
4	3	2	Vehículos y Mat. Rodante		407.000,00		407.000,00	-	407.000,00	447.700,00	488.400,00
4	3	3	Equipamiento sanitario	-	12.813,50		12.813,50	12.813,50	-	14.094,85	15.376,20
4	3	4	Equipo de comunicación y señalamiento	9.426,00	21.994,00		31.420,00	31.420,00	-	34.562,00	37.704,00
4	3	5	Equipo educacional	-	39.000,00		39.000,00	39.000,00	-	42.900,00	46.800,00
4	3	6	Equipo para computación	214.655,00	398.645,00		613.300,00	498.000,00	115.300,00	674.630,00	735.960,00

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

4	3	7	Equipo de oficina y moblaje	14.000,00	26.000,00		40.000,00	40.000,00	-	44.000,00	48.000,00
Total Inciso 4				238.081,00	905.452,50		1.143.533,50	621.233,50	522.300,00	1.257.886,85	1.372.240,20
5	1	7	Transferencias a otras Entidades sin fines de lucro	250.000,00	750.000,00		1.000.000,00	1.100.000,00	-100.000,00	1.100.000,00	1.200.000,00
5	1	9	Transferencias a Empresas Privadas	250.000,00	750.000,00		1.000.000,00	900.000,00	100.000,00	1.100.000,00	1.200.000,00
5	6	1	Transferencias a Universidades	151.200,00	280.800,00		432.000,00	-	432.000,00	475.200,00	518.400,00
Total Inciso 5				651.200,00	1.780.800,00		2.432.000,00	2.000.000,00	432.000,00	2.675.200,00	2.918.400,00
Total General				2.364.752,73	10.492.465,71		15.607.218,44	8.200.904,50	4.656.313,94	14.142.940,28	15.428.662,13

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Del cuadro anterior podemos **concluir**:

- La **partida 2.9.2** sufrió una reducción del 70,79 %, a pesar del pedido para librería (especialmente cartuchos que representaba el 95,00 % de lo pedido).
- La **partida 2.9.5** sufrió una reducción del 35,92 %, a pesar del pedido para la compra de audiómetros y optómetros.
- La **partida 2.9.9** sufrió una reducción del 100,00 % a pesar del pedido de fondos para la compra de tarjetas test Rorschach, Toulouse y Thiwipson.
- La **partida 3.1.5** sufrió una reducción del 100,00 % a pesar del pedido de fondos para atender gastos de correo y mensajería.
- La **partida 3.3.1** sufrió una reducción del 100,00 % a pesar del pedido de fondos por el deterioro de las instalaciones de la Escuela de Educación Vial. De la pista de exámenes y de la de aprendizaje de manejo.
- La **partida 3.3.3** sufrió un incremento del 75,54 %, según el pedido de fondos el 86,00 % era para soporte técnico y consultoría sistema emisión licencias y para el mantenimiento preventivo y correctivo impresoras licencias.
- La **partida 3.4.5** sufrió una reducción del 100,00 %, a pesar del pedido de fondos para la realización de cursos y del punto C) de la descripción del programa.
- La **partida 3.4.9** sufrió una reducción del 100,00 %, a pesar del pedido de fondos para contratar personal administrativo (3 especialistas en redes) y profesional médico (20 fonoaudiólogos, ortópticos y psicólogos) requerida para el cumplimiento de los objetivos de gestión establecidos por el Plan Estratégico de Seguridad Vial de la Ciudad de Buenos Aires.
- La **partida 4.2.1** sufrió una reducción del 100,00 %, eliminando así actividad relativa a Construcciones En Bienes De Dominio Privado.
- La **partida 4.3.2** sufrió una reducción del 100,00 %, a pesar del pedido de fondos para la adquisición de vehículos y moto vehículos (un camión mediano, un minibús, dos automotores y dos motocicletas) y para la incorporación de tecnología que favorezca la transparencia y los controles en la habilitación de conductores por medio de un sistema de cámaras IP en pista de examen y equipos PDA para la evaluación en postas del examen práctico, la guarda digital de documentación respaldatoria de los

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

trámites, de acuerdo a lo sugerido por la sindicatura y lo descrito en el punto C) de descripción del programa.

- La **partida 5.6.1** sufrió una reducción del 100,00 %, eliminando así los fondos pedidos para hacer frente a los convenios con la UBA, y contar así con personal especializado tanto para las tareas de evaluación psicofísica como para la realización de trabajos de investigación en conjunto con el personal de la Dirección General.

- 4) Detalle de proyecto de construcción de escuela de conductores por \$ 6.000.000, con inicio 10/06/2009 y finalización 30/11/2010, con una programación financiera para el 2009 de \$ 1.980.000 y para el 2010 de \$ 4.020.000.

4.5.2 PLAN DE COMPRAS 2009

El organismo en respuesta a nuestra Nota N ° 110/10, presentan el Plan de Compras a través de la Nota N ° 10.715/DGLIC-2008 a la DGTayL del Ministerio de Justicia y Seguridad.

El detalle por partida comparado con el proyectado y el sancionado es el siguiente:

PARTIDA	PRIORIDAD DE COMPRA	MONTO PLAN DE COMPRAS 11/2008	MONTO PROYECTADO 6/2008	DIFERENCIA ENTRE PLAN Y PROYECTADO	OBSERVACIONES ENTRE PLAN Y PROYECTADO	SANCIONADO	DIFERENCIA ENTRE PLAN Y SANCIONADO
2.1.1	ALTA	12.000,00	22.132,00	-		22.132,00	-
	NORMAL	10.132,00					
2.2.2	NORMAL	217.500,00	217.500,00	-		217.500,00	-
2.3.1	ALTA	93.120,00	93.120,00	-		93.120,00	-
2.3.2	ALTA	2.180.400,00	2.180.400,00	-		2.180.400,00	-
2.3.3	ALTA	80.000,00	20.360,00	-59.640,00	\$ 50,000 para Impresiones imprenta GCBA y \$ 20,000 de permisos para estacionamiento en plan de compras y no en proyectado	20.360,00	-59.640,00
2.5.1	NORMAL	500,00	300,00	-200,00	igual cantidad diferente precio unitario	300,00	-
2.5.5	NORMAL	6.000,00	6.000,00	-		6.000,00	-
2.5.6	NORMAL	300,00	294,15	-5,85		0,00	-294,15
2.5.8	ALTA	1.000.000,00	937.500,00	-62.500,00	25.000 sobres plásticos menos en el proyectado	937.500,00	-62.500,00
2.5.9	NORMAL	500,00	500,00	-		500,00	-
2.7.5	NORMAL	2.125,00	2.125,00	-		2.125,00	-
2.7.9	NORMAL	1.600,00	1.538,14	-61,86		1.589,00	-11,00

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

2.9.1	NORMAL	14.145,00	14.144,00	-1,00		14.144,00	-1,00
2.9.2	ALTA	335.530,00	260.220,90	-75.309,10	\$ 103,000 de más en plan de compras en compra de cartuchos	76.000,00	-282.000,00
	NORMAL	22.470,00					
2.9.3	NORMAL	14.810,00	14.795,00	-15,00		14.795,00	-15,00
2.9.5	ALTA	95.000,00	67.173,75	-27.826,25	10 óptómetros menos en plan de compras pero diferencia de precio mayor \$ 15,000	43.047,00	-51.953,00
2.9.6	NORMAL	47.840,00	56.979,00	9.139,00	\$ 15.000 DE MÁS en repuestos en proyectado	56.094,00	8.254,00
2.9.9	NORMAL	3.800,00	4.000,00	200,00		4.000,00	200,00
3.1.5			4.000,00	4.000,00	No constan en plan de compras ya que se trata de Gastos de Correo	0,00	-
3.2.2	ALTA	296.000,00	170.388,00	-125.612,00	La mayor parte de la diferencia corresponde a el Leasing de 7 fotocopadoras de menos en proyectado \$ 110.492,00	170.388,00	-
3.3.1	ALTA	535.298,00	535.298,00	-		0,00	-535.298,00
3.3.3	ALTA	223.200,00	689.417,00	-13.783,00	El proyectado no contempla la reparación del equipo de aire acondicionado central por \$ 30.000,00 y contempla de menos en el servicio de soporte técnico y consultoría sistema de emisión de licencias \$ 161.664,00. Además el plan de compras toma de menos \$ 207.000,00 en concepto de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras de licencias.	1.210.177,00	506.977,00
	MUY ALTA	480.000,00					
3.3.5	ALTA	360.000,00	360.000,00	-		360.000,00	-

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

3.3.9	ALTA	30.000,00	12.100,00	-17.900,00	La mayor parte de la diferencia se debe a que en el proyectado se toman de menos \$ 16.800,00 en el mantenimiento del predio de Roca	12.100,00	-17.900,00
3.4.5	ALTA	923.760,00	923.760,00	0,00		0,00	-923.760,00
3.4.9	ALTA	2.550.240,00	2.550.240,00	0,00		0,00	-2.550.240,00
3.5.6	ALTA	84.000,00	74.400,00	-9.600,00		74.400,00	-9.600,00
3.7.1		0,00	25.000,00	25.000,00	No constan en plan de compras ya que se trata de Pasajes	25.000,00	25.000,00
3.7.2		0,00	15.000,00	15.000,00	No constan en plan de compras ya que se trata de Viáticos	15.000,00	15.000,00
3.7.8		0,00	20.000,00	20.000,00	No constan en plan de compras ya que se trata de Gastos de Movilidad	20.000,00	20.000,00
3.7.9		0,00	3.000,00	3.000,00	No constan en plan de compras ya que se trata de Gastos de taxis y remises	3.000,00	3.000,00
4.2.1		0,00	2.750.000,00	2.750.000,00	No contemplado en el plan de compras se trata de una ampliación del Edificio de Licencias	0,00	-
4.3.2	NORMAL	407.000,00	407.000,00	-		0,00	-407.000,00
4.3.3	NORMAL	13.000,00	12.813,50	-186,50		12.813,50	-186,50
4.3.4	ALTA	64.000,00	31.420,00	-32.580,00	\$ 25000 DE MAS EN PLAN DE COMPRAS EN CARTELERIA, SEÑALIZACIÓN DE PISTAS Y MATERIALES Y EQUIPOS PARA CURSOS. 15 TE DE MÁS EN PROYECTADO Y DIFERENCIA DE PRECIOS DE MAS EN PLAN DE COMPRAS \$ 11.231	31.420,00	-32.580,00
4.3.5	NORMAL	40.000,00	39.000,00	-1.000,00		39.000,00	-1.000,00
4.3.6	ALTA	185.000,00	613.300,00	-146.000,00	10 Impresoras en plan de compras y no en proyectado por \$ 105.000,00 Y Un Server de más en plan de compras por \$ 40.000,00	498.000,00	-261.300,00
	NORMAL	574.300,00					

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

4.3.7	NORMAL	64.500,00	40.000,00	-24.500,00	De más en plan de compras (sillas, escritorios, cajas de seguridad, armarios, etc.)	40.000,00	-24.500,00
Total general		5.268.922,00	13.175.218,44	2.229.618,44	16,92%	6.200.904,50	-4.641.347,65

4.5.3 META FÍSICA

La meta física está determinada por las licencias de conducir otorgadas.
La evolución de dicha meta en los períodos 2007, 2008 y 2009 es la siguiente:

Año	Descripción	Vigente	Realizado	% Vigente 2009/07 y 2008/07	% Realizado
2007	LICENCIA DE CONDUCIR	180.000	289.587		160,88%
2008	LICENCIA DE CONDUCIR	324.000	320.313	80,00%	98,86%
2009	LICENCIA DE CONDUCIR	340.552	323.930	89,20%	95,12%

El detalle del realizado por trimestre se detalla a continuación:

META FÍSICA	ANUAL VIGENTE	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
VIGENTE	340.552,00	85.138,00	85.138,00	85.138,00	85.138,00
EJECUTADO	323.930,00	81.770,00	74.362,00	79.350,00	88.448,00
	95,12%	24,01%	45,85%	69,15%	95,12%

Se obtuvo de organismo el detalle mensual de la meta física anual, el cual fue cotejado con el detalle desagregado por casos brindado por el área de sistemas de la Dirección de Licencias. Arrojando como resultado el siguiente detalle:

Mes	Meta Física Impresa	Meta Física Sistemas	Diferencia
1	29.341	28.013	1.328
2	24.039	23.771	268
3	28.390	27.943	447
1er Trimestre	81.770	79.727	2.043
4	25.877	25.768	109
5	23.980	24.231	-251
6	24.653	25.105	-452
2do Trimestre	74.510	75.104	-594
7	22.270	22.492	-222
8	25.529	25.767	-238
9	31.403	31.725	-322

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

3er Trimestre	79.202	79.984	-782
10	29.541	29.798	-257
11	29.527	29.762	-235
12	29.380	29.614	-234
4to Trimestre	88.448	89.174	-726
Total	323.930	323.989	-59

Las conclusiones son las siguientes:

- La diferencia final anual correspondiente a 59 casos fue identificado como casos utilizados para “prueba” según la descripción del campo denominado “nombre y apellido” en la base de datos, los cuales fueron excluidos de la meta física. Sin embargo, se pudieron detectar que tanto en el mismo campo “nombre y apellido” como en otros, se incluyeron en la cuantificación anual de la meta 55 casos de prueba identificados por la incongruencia de los datos personales.
- Si bien el total anual descontados los 59 casos coinciden, no hay correspondencia mensual entre ambas bases.
- Existen un total de 1.372 casos cuyo número de trámite se repite correspondiendo todos los datos a la misma licencia y la misma persona.

Para conformar la meta física entre las distintas bases de datos que conforman el registro completo de los datos de licencias, se procedió a identificar a través de la base “Tramites Log”⁴ todos los trámites que al 31 de diciembre de 2009 hubiesen alcanzado el estado de “entregado”. Conformando un universo de 323.989 casos, lo cual una vez identificado los trámites de prueba ya mencionados equivalió a los 323.930 casos informados como meta física por el organismo.

En la descripción del programa del 2009 contempla también requerimientos complementarios, tales como certificados de titularidad de licencias, permisos especiales de estacionamiento para médicos, obstetras y religiosos.

⁴ Base de datos donde quedan registrados los cambios de estado a través del trámite de licencia (mostrador, fotografía, exámenes médicos, etc.).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En relación con los **permisos especiales de estacionamiento**⁵ otorgados durante el año 2009 se verificaron las solicitudes de permiso especial de estacionamiento⁶ otorgadas durante el año, en las mismas se deja constancia de nombre y apellido del solicitante, domicilio legal, cédula de identidad, documento nacional de identidad, licencia de conductor, clase, teléfono, municipalidad, consultorio, establecimiento, especialidad, número de matrícula y número de franquicia. Además se adjunta al formulario fotocopias del documento nacional de Identidad, matrícula y licencia de conducir. Para tener el permiso se debe pagar \$145. De la revisión se observan las siguientes situaciones:

- El 100 % corresponde a especialidades médicas.
- Entre el primer número otorgado en enero del 2009 y el último en diciembre hay 554 casos.
- Faltan 148 solicitudes (38,44 %).
- Numeración repetida 11 casos sobre 406 (2,71 %).
- Falta correlatividad en 116 casos sobre 406 (28,57 %).
- Anulados 12 casos sobre 406 (2,96 %).
- Falta documentación adjunta (fotocopia de licencia de conducir, de DNI, matrícula médica) total o parcialmente, 24 casos sobre 406 casos (5,91 %).
- Licencia vencida 3 casos sobre 406 (0,74 %).
- Falta firma autorizante en 9 casos sobre 406 (2,21 %) y falta firma solicitante en 20 casos (4,93 %).

⁵ Están regidas por la Ley N° 2.148 en el Capítulo séptimo. **Estacionamiento y detención. Disposiciones generales .Permisos Especiales:** Queda autorizado el estacionamiento momentáneo de vehículos conducidos por médicos u obstetras que concurren a domicilios particulares en prestación de un servicio público o privado de carácter urgente y bien común, o religiosos que realicen servicios de extremaunción o ayuda espiritual, por un período que no exceda de sesenta (60) minutos, en aquellos lugares en que rija alguna prohibición de estacionamiento, debiendo cumplimentar las disposiciones de carácter general y las que regulan el estacionamiento medido en cualquiera de sus formas. Esta franquicia no es de aplicación en los sitios especificados en el artículo 7.1.8 y en los determinados por el artículo 7.2.2, excepto el inciso c), en los horarios en que rijan las reservas. El profesional debe sujetarse a los siguientes requisitos: Debe poseer una "tarjeta control" suministrada por la Autoridad de Aplicación, la que reglamentará los recaudos que se deberán reunir para su otorgamiento. Deberá colocar en el lado interior del parabrisas la "tarjeta control", previa marcación de la hora de arribo al lugar, de manera que la cara correspondiente resulte perfectamente visible desde el exterior.

⁶ En ellas se deja constancia de su fundamento: Ley nacional de Tránsito N° 24.449 y Franquicias Especiales (Art.63 Decreto N° 779/95).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- La base de sistemas obtenida contiene los permisos a partir del 18/11/2009, pudiéndose detectar la falta en ella de 11 permisos otorgados; de 2 permisos anulados que no constan y de otro que está en la base sin anular.

Además verificamos otro tipo de trámite que son las **solicitudes internacionales para conducir⁷ en América y Europa**. La documentación a presentar es Licencia de conducir nacional vigente, documento de identidad, pago del arancel vigente según tarifario de \$ 63⁸ y fotos.

De la revisión de las **solicitudes de permisos para América** se observan las siguientes situaciones:

- Entre el primer número otorgado en enero del 2009 y el último en diciembre hay 187 casos.
- Faltan 19 solicitudes (10,16 %).
- Numeración repetida 1 caso sobre 168 (0,60 %).
- Falta correlatividad en 14 casos sobre 168 (8,33 %).
- No consta documentación adjunta (fotocopia de licencia de conducir, de DNI) en todos los casos.
- Licencia vencida 1 caso sobre 168 (0,60 %).
- Fecha de otorgamiento de licencia inconsistente 6 casos sobre 168 (3,57 %).
- Falta firma autorizante en 55 casos (32,74 %) y falta firma solicitante en 7 casos (4,17 %) sobre 168 casos.
- La base de sistemas obtenida contiene los permisos a partir del 18/11/2009, pudiéndose detectar la falta en ella de 11 permisos otorgados; de 2 permisos anulados que no constan y de otro que está en la base sin anular.
- De la comparación de las solicitudes emitidas contra el Informe de cierre de Ejercicio desarrollado por la SIGEBA, surgen nueve comprobantes con numeración posterior al cierre que tienen fecha anterior (5 diciembre, 1 septiembre, 1 agosto, 1 mayo y 1 marzo).

De la revisión de las **solicitudes para Europa** se observan las siguientes situaciones:

⁷ Aprobado por las Convenciones Internacionales de Washington del 15/12/1943 o de Ginebra de 1949.

⁸ Hasta el 22/01/2009 era de \$ 55.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- Entre el primer número otorgado en enero del 2009 y el último en diciembre hay 808 casos.
- Faltan 431 solicitudes (53,34 %).
- Numeración repetida 3 casos sobre 377 (0,80 %).
- Falta correlatividad en 108 casos sobre 377 (28,65 %).
- No consta documentación adjunta (fotocopia de licencia de conducir, de DNI) en todos los casos.
- Licencia vencida 1 caso sobre 377 (0,60 %).
- Falta firma autorizante en 142 casos (37,67 %) y falta firma solicitante en 25 casos (6,63 %) sobre 377 casos.
- La base de sistemas obtenida se cruzó con las solicitudes detectándose las siguientes situaciones: 182 no está en la base ni físicamente; un caso que no está en la base y si anulado físicamente; 10 casos que están en la base y si anulado físicamente; un caso repetido en la base; 21 casos que están físicamente y no en la base y un caso que no está en la base y si físicamente.

En relación con los **certificados de titularidad** de licencias otorgados durante el año 2009 se recibió la base correspondiente a todo el año, arrojando las siguientes situaciones:

- Entre el primer número otorgado en enero del 2009 y el último en diciembre hay 4.933 casos.
- Faltan 71casos en la base (1,60 %).
- Casos anulados en la base 132 (2,72 %).
- El 86,74 % es para presentar en países extranjeros y municipalidades del interior.

Respecto la meta física determinada para el año 2009, no contempla ni a los permisos de estacionamiento, ni a los certificados de titularidad, así como tampoco solicitudes internacionales para conducir en América y Europa.

4.5.4 INGRESOS

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Según las Cuentas de Inversión, los Ingresos correspondientes al Ítem “Otorgamiento Licencias para conducir” son los siguientes:

Año	Tipo	Clase	Concepto	sub.-concepto	Descripción	Sanción	Vigente	Realizado	% Realizado/ Devengado
2007	12	1	1	5	Otorgamiento Licencias para conducir	10.500.000,00	10.500.000,00	9.161.203,60	87,25%
2008	12	1	1	5	Otorgamiento Licencias para conducir	9.500.000,00	9.500.000,00	10.798.778,88	113,67%
2009	12	1	1	5	Otorgamiento Licencias para conducir	11.000.000,00	11.000.000,00	13.580.980,86	123,46%

Tarifario

Los valores y conceptos por los cuales ingresan al patrimonio de la ciudad están detallados en los tarifarios anuales.

Procedimos a comparar los tarifarios 2008-2010⁹, cuyo detalle consta en el **ANEXOIV**.

De dicho resumen podemos observar:

- Incrementos de hasta un 217 % por los trámites que se realicen en relación con la habilitación y formación de conductores de vehículos.
- Los casos de franquicias especiales de estacionamiento, no están tarifados para el año 2010 los jueces, funcionarios policiales y de seguridad y periodistas; y no están tarifados para los años 2009 y 2010 los trámites especiales de carácter urgente sin turno previo.
- En los casos de trámites que se realicen como consecuencia de la reeducación de conductores de vehículos conforme el “Curso Especial en Educación Vial y Prevención de Siniestros de Tránsito con contenido en Derechos Humanos y Socorrismo” establecido en la Ley N ° 451¹⁰, no están tarifados los años 2008 y 2009.

⁹ Tarifario 2008 en la Ley N ° 2.568: artículos N ° 81 a 84.
 Tarifario 2009 en la Ley N ° 2.998: artículos N ° 78 y 79.
 Tarifario 2010 en la Ley N ° 3.394 artículos N ° 85 a 87.

¹⁰ Artículo N ° 27 Bis: CONCURRIR Y APROBAR CURSOS ESPECIALES DE EDUCACIÓN VIAL Y PREVENCIÓN DE SINIESTROS DE TRÁNSITO CON CONTENIDO DE DERECHOS HUMANOS Y SOCORRISMO. La sanción de concurrir y aprobar cursos especiales de educación vial y prevención de siniestros de tránsito con contenido de derechos humanos y

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Ingresos según organismo

Los ingresos informados por la Dirección General de Licencias, en respuesta a nuestra Nota N ° 1.168/10, es el siguiente:

Nos adjuntaron tres notas firmadas por el Director de Licencias, informando a la Dirección General de Gestión Pública y Presupuesto las recaudaciones mensuales del organismo, correspondientes a los cuatrimestres 2009 (Educación Vial, ACA y Pistas de Aprendizaje “A” y “B” con el siguiente detalle):

Suma de Importe	
Mes/Año	Total \$
Ene-09	984.068,25
Feb-09	1.021.559,50
Mar-08	1.281.989,75
Abr-09	924.399,25
May-09	956.756,50
Jun-09	918.651,75
Jul-09	757.739,00
Ago-09	755.356,25
Sep-09	1.370.812,83
Oct-09	1.097.286,50
Nov-09	1.071.060,75
Dic-09	961.471,50
Total general	12.101.151,83

En dichas notas se deja constancia que la información fue suministrada por Tesorería General, siendo chequeadas las notas mensuales

De la comparación entre la Información brindada a la OGEPU y la que se expone en la Cuenta de Inversión arroja el siguiente resultado:

Notas a OGEPU	\$ 12.101.151,83
Cuenta de Inversión	\$ 13.580.982,86
Diferencia	\$ 1.479.831,03

Por Nota N ° 197/10 se consultó a OGEPU sobre la diferencia, respondiéndonos que los importes suministrados por Tesorería son los correspondientes a las Notas de la OGEPU. Sin perjuicio de ello nos aclaran que la

socorrismo consiste en la imposición a una persona física de la obligación de concurrir y aprobar cursos dictados por profesionales formados en prevención de siniestros de tránsito y educación vial.

Estos cursos se dictarán en dependencias del Gobierno de la Ciudad e en instituciones públicas o privadas autorizadas por el organismo competente y su costo estará a cargo del infractor.

El examen de aprobación se realizará en todos los casos ante el funcionario que designe el Gobierno de la Ciudad.

En el caso de los cursos para conductores profesionales, tendrán un contenido reforzado a su especialidad.

(Incorporado por el Art. 5 ° de la Ley N ° 2.641, BOCBA N ° 2.885 del 06/03/2008)

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

justificación de la diferencia excede las atribuciones de esta Dirección General, por lo cual deberá darse intervención a las Direcciones Generales de Tesorería y de Contaduría General.

Por Nota N ° 199/10 se solicitó a Tesorería la recaudación 2009, arrojando el siguiente resultado.

Suma de IMPORTE	
LUGAR	Total en \$
ACA	2.252.929,50
CGP13	207.552,75
CGP14	802.177,00
CGP15	221.091,75
CGP2	710.616,50
CGP3	1.645,00
CGP8	1.947.235,75
DIRECCION EDUCACION VIAL	6.709.758,50
PISTAS	233.028,00
Total general	13.086.034,75

La diferencia abierta por lugar es la siguiente:

Tesorería			Notas mensuales Organismo	Diferencia en \$
LUGAR	sub.-Total en \$	Total en \$		
ACA	2.252.929,50	2.252.929,50	2.252.929,50	-
CGP13	207.552,75			
CGP14	802.177,00			
CGP15	221.091,75			
CGP2	710.616,50			
CGP3	1.645,00			
CGP8	1.947.235,75			
DIRECCION EDUCACION VIAL	6.709.758,50	10.600.077,25	9.416.880,33	-1.183.196,92
PISTAS	233.028,00	233.028,00	431.342,00	198.314,00
Total general	13.086.034,75	13.086.034,75	12.101.151,83	-984.882,92

4.5.5 EGRESOS

El cuadro siguiente refleja la evolución 2009-2007 entre sancionado, vigente y devengado:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Período	Sancionado	Vigente	Devengado	% de Cumplimiento
2007	5.765.130,00	8.007.289,00	7.690.765,14	96,05%
2008	9.160.227,00	12.377.461,00	12.161.171,73	98,25%
2009	20.559.975,00	15.888.746,00	15.878.815,88	99,94%
%2009/2008	124,45%	28,37%	30,57%	
%2009/2007	256,63%	98,43%	106,47%	
		OGEPU	CTA. INVERSION	

El importe vigente según OGEPU respecto a la cuenta de Inversión presenta la siguiente diferencia:

	Vigente
CTA. INVERSION	15.901.759,00
OGEPU	15.888.746,00
Diferencia	13.013,00

El cuadro siguiente refleja la evolución 2009-2007 del vigente a nivel de inciso:

Suma de Vigente	Período				
Inc.	2007	2008	2009	2009/2008	2009/2007
1	6.569.966,00	9.581.562,00	12.604.478,00	31,55%	91,85%
2	346.522,00	1.594.220,00	1.371.050,00	-14,00%	295,66%
3	953.759,00	1.090.994,00	1.525.350,00	39,81%	59,93%
4	89.042,00	110.685,00	372.868,00	236,87%	318,76%
5	48.000,00		15.000,00	100,00%	-68,75%
Total general	8.007.289,00	12.377.461,00	15.888.746,00		
2009-08/2007	-	54,58%	28,37%		
	INVERSION	INVERSION	OGEPU		

El cuadro siguiente refleja la evolución 2009-2007 del devengado a nivel de inciso:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Suma de Devengado	Período				
Inc.	2007	2008	2009	2009/2008	2009/2007
1	6.569.957,04	9.581.553,54	12.617.481,65	31,69%	92,05%
2	346.519,26	1.520.544,48	1.371.047,12	-9,83%	295,66%
3	653.675,15	948.390,38	1.508.473,47	59,06%	130,77%
4	72.613,69	110.683,33	366.813,64	231,41%	405,16%
5	48.000,00		15.000,00	100,00%	-68,75%
Total general	7.690.765,14	12.161.171,73	15.878.815,88		
2009-08/2007		58,13%	30,57%		
CTA. INVERSION					

De los cuadros anteriores se puede observar:

- En el año 2009 se produce el mayor grado de cumplimiento 100,04 %.
- El vigente 2009 respecto del 2008 muestra un incremento del 28,37 %, siendo los rubros con mayor incidencia: el inciso 4 con un 231,41% y el 5 con un 100 %.
- En el devengado 2009, el inciso 1 supera el devengado al vigente en \$ 13.004.

El cuadro siguiente compara el vigente 2009/2008 a nivel de inciso y partida principal:

INCISO	PRINCIPAL	2008	2009	% 2009/2008	2009-2008	Detalle
Gastos En Personal	Personal Permanente	6.020.639,00	7.165.271,00	19,01%	1.144.632,00	
	Servicios Extraordinarios	181.101,00	321.010,00	77,25%	139.909,00	
	Asignaciones Familiares	111.282,00	239.185,00	114,94%	127.903,00	
	Asistencia Social Al Personal	45.541,00	56.822,00	24,77%	11.281,00	
	Beneficios Y Compensaciones	3.213,00	101.319,00	3053,41%	98.106,00	
	Gabinete De Autoridades Superiores	146.563,00	159.047,00	8,52%	12.484,00	
	Contratos Por Tiempo Determinado	3.073.223,00	4.561.824,00	48,44%	1.488.601,00	
Bienes De Consumo	Productos De Papel, Cartón E Impresos	602.081,00	642.273,00	6,68%	40.192,00	
	Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	856.647,00	644.700,00	-24,74%	-211.947,00	
	Productos Metálicos	1.081,00	-	-100,00%	-1.081,00	
	Otros Bienes De Consumo	134.411,00	84.077,00	-37,45%	-50.334,00	

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Servicios No Personales	Servicios Básicos	74,00		-100,00%	-74,00	
	Alquileres Y Derechos	3.824,00		-100,00%	-3.824,00	
	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	642.996,00	480.950,00	-25,20%	-162.046,00	
	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	430.145,00	74.400,00	-82,70%	-355.745,00	
	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	13.955,00	10.000,00	-28,34%	-3.955,00	
	Otros Servicios		960.000,00	100,00%	960.000,00	Convenios De Asistencia técnica
Bienes De Uso	Maquinaria Y Equipo	110.685,00	12.868,00	-88,37%	-97.817,00	
	Activos Intangibles		360.000,00	100,00%	360.000,00	Programas De Computación
Transferencias	Transferencias Al Sector Privado Para Financiar Gastos Corrientes		15.000,00	100,00%	15.000,00	Asociación Civil Luchemos Por La Vida
		12.377.461,00	15.888.746,00	28,37%		

• **Modificaciones presupuestarias**

Las modificaciones presupuestarias están enmarcadas por el Decreto N ° 50 del 13/01/2009, aprobatorio de las Normas Anuales de Ejecución y Aplicación del presupuesto para el ejercicio fiscal 2009.

El siguiente cuadro refleja las modificaciones presupuestarias en relación con el presupuesto sancionado 2009:

Inciso	Sancionado	Modificaciones			% Modificación/ Sancionado
	Importe	Importe Positivo	Importe Negativo	Neto	
1	9.609.070,00	4.766.340,00	1.770.932,00	2.995.408,00	31,17%
2	3.689.606,00	433.000,00	2.751.556,00	-2.318.556,00	-62,84%
3	1.890.065,00	1.011.390,00	1.376.105,00	-364.715,00	-19,30%
4	3.371.234,00	1.610.000,00	4.608.366,00	-2.998.366,00	-88,94%
5	2.000.000,00	15.000,00	2.000.000,00	-1.985.000,00	-99,25%
Total general	20.559.975,00	7.835.730,00	12.506.959,00	-4.671.229,00	-22,72%

Las modificaciones por inciso y tipo de norma por organismo emisor responden al siguiente cuadro:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Importe Neto	Tipo Norma Aprobatoria					
Inciso	DISPOSICION DE DGLIC ¹¹	RESOLUCION DEL MJYSGC ¹²	RESOLUCION MHGC ¹³	LEY ¹⁴	DISPOSICION OGEPU ¹⁵	Total general
1			2.002.566,00		992.842,00	2.995.408,00
2	-	-677.300,00	-1.641.256,00			-2.318.556,00
3		-125.052,00	-239.663,00			-364.715,00
4		1.218.251,00	-2.756.000,00	-1.460.617,00		-2.998.366,00
5		15.000,00		-2.000.000,00		-1.985.000,00
Total general	-	430.899,00	-2.634.353,00	-3.460.617,00	992.842,00	-4.671.229,00
%	0,00%	-9,22%	56,40%	74,08%	-21,25%	100,00%

Las modificaciones fecha y tipo de norma por organismo emisor responden al siguiente cuadro:

Importe Neto	Tipo Norma Aprobatoria						
Fecha Norma	DISPOSICION DE DGLIC	RESOLUCION DEL MJYSGC	RESOLUCION MHGC	LEY	DISPOSICION OGEPU	Total general	%
Feb-09			-2.750.000,00			-2.750.000,00	58,87%
Mar-09		1.250.000,00				1.250.000,00	-26,76%
Abr-09			-1.049.214,00		46.633,00	-1.002.581,00	21,46%
May-09		-160.000,00				-160.000,00	3,43%
Jun-09		-122.000,00	-		176.389,00	54.389,00	-1,16%
Jul-09		-5.606,00				-5.606,00	0,12%
Ago-09		415.000,00				415.000,00	-8,88%
Sep-09	-	-12.000,00	1.900.281,00		142.701,00	2.030.982,00	-43,48%
Oct-09		-	-206.000,00	- 3.460.617,00		-3.666.617,00	78,49%
Nov-09		-885.300,00	394.731,00			-490.569,00	10,50%
Dic-09		-49.195,00	-924.151,00		627.119,00	-346.227,00	7,41%
Total general	-	430.899,00	-2.634.353,00	-3.460.617,00	992.842,00	-4.671.229,00	100,00%

¹¹ Decreto N ° 50 Anexo A punto III: 1. Compensaciones crediticias dentro de la Unidad Ejecutora con las limitaciones establecidas en los apartados anteriores, sin modificar el total del crédito vigente.

¹² Comprende incrementos por \$ 1.330.342 regidos por el Decreto N ° 50 Anexo A punto II: 1.Modificaciones de créditos entre programas o categorías de una misma Jurisdicción o Entidad. 2. Creación de partidas que no demanden modificación del crédito total jurisdiccional. 3. Modificaciones a la estructura programática, siempre que no impliquen cambios en la distribución funcional. 4. Regularización de las compensaciones producidas por aplicación del artículo 6° de la presentes Normas. 5. Creaciones y modificaciones dentro del Inciso 5-Transferencias. Y también disminuciones por \$ 899.443 regidas por el Decreto N ° 50 Anexo A punto III 1. Compensaciones crediticias dentro de la Unidad Ejecutora con las limitaciones establecidas en los apartados anteriores, sin modificar el total del crédito vigente.

¹³ Decreto N° 50 Anexo A punto I: 1. Modificaciones de fuentes de financiamiento. 2. Modificaciones entre créditos de programas o categorías equivalentes pertenecientes a distintas jurisdicciones. 3. Creaciones y modificaciones en las partidas principales y parciales del inciso 1-Gastos en personal-cualquiera sea la fuente de financiamiento.

¹⁴ Ley N ° 3.243 sancionada el 29/10/2009.

¹⁵ Decreto N ° 50 Anexo A punto IV: 1. Regularizaciones crediticias de las partidas indicativas correspondientes a la principal 3.1- Servicios Básicos. 2. Regularizaciones crediticias de las partidas indicativas correspondientes al inciso 1-Gastos en Personal. Las regularizaciones del inciso 1 se enmarcan en las disposiciones del artículo N ° 26 de la Ley N ° 2.999, por lo que a esos solos efectos podrá modificarse la finalidad y función.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Comparamos el presupuesto vigente con el sancionado para los casos de los incisos 2, 3, 4 y 5, según el siguiente detalle:

Suma de Vigente				Sancionado	Diferencia monto	Diferencia %	
Inciso	Principal	Parcial	Total				
2	1	1	-	22.132,00	- 22.132,00	-100,00%	
	2	2	-	217.500,00	- 217.500,00	-100,00%	
	3	1	36.910,00	93.120,00	- 56.210,00	-60,36%	
		2	597.900,00	2.180.400,00	- 1.582.500,00	-72,58%	
		3	7.463,00	20.360,00	- 12.897,00	-63,34%	
	5	1	-	300,00	- 300,00	-100,00%	
		5	-	6.000,00	- 6.000,00	-100,00%	
		8	644.700,00	937.500,00	- 292.800,00	-31,23%	
		9	-	500,00	- 500,00	-100,00%	
	7	5	-	2.125,00	- 2.125,00	-100,00%	
		9	-	1.589,00	- 1.589,00	-100,00%	
	9	1	-	14.144,00	- 14.144,00	-100,00%	
		2	82.240,00	76.000,00	6.240,00	8,21%	
		3	1.836,00	14.795,00	- 12.959,00	-87,59%	
		5	1,00	43.047,00	- 43.046,00	-100,00%	
		6	-	56.094,00	- 56.094,00	-100,00%	
		9	-	4.000,00	- 4.000,00	-100,00%	
		Total 2			1.371.050,00	3.689.606,00	- 2.318.556,00
	3	2	2	-	170.388,00	- 170.388,00	-100,00%
		3	3	306.007,00	1.210.177,00	- 904.170,00	-74,71%
5			174.943,00	360.000,00	- 185.057,00	-51,40%	
9			-	12.100,00	- 12.100,00	-100,00%	
5		6	74.400,00	74.400,00	-	0,00%	
7		1	-	25.000,00	- 25.000,00	-100,00%	
		2	-	15.000,00	- 15.000,00	-100,00%	
		8	10.000,00	20.000,00	- 10.000,00	-50,00%	
		9	-	3.000,00	- 3.000,00	-100,00%	
9		5	960.000,00	-	960.000,00	100,00%	
Total 3			1.525.350,00	1.890.065,00	- 364.715,00	-19,30%	
4	2	1	-	-	-		

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

	3	3	-	12.813,50	-	12.813,50	-100,00%
		4	514,00	31.420,00	-	30.906,00	-98,36%
		5	3.500,00	39.000,00	-	35.500,00	-91,03%
		6	8.854,00	498.000,00	-	489.146,00	-98,22%
		7	-	40.000,00	-	40.000,00	-100,00%
	8	1	360.000,00	-	360.000,00	100,00%	
Total 4			372.868,00	621.233,50	-	248.365,50	-39,98%
5	1	6	15.000,00	-	15.000,00	100,00%	
		7	-	1.100.000,00	-	1.100.000,00	-100,00%
		9	-	900.000,00	-	900.000,00	-100,00%
Total 5			15.000,00	2.000.000,00	-	1.985.000,00	-99,25%
Total general			3.284.268,00	8.200.904,50	-	4.916.636,50	

De este cuadro se observa lo siguiente:

- Las partidas: 2.1.1, 2.2.2, 2.5.1, 2.5.5, 2.5.9, 2.7.5, 2.7.9, 2.9.1, 2.9.5, 2.9.6, 2.9.9, 3.2.2, 3.3.9, 3.7.1, 3.7.2, 3.7.9, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 5.1.7 y 5.1.9 fueron disminuidas respecto de lo sancionado en más de un 90 %, representando \$ 3.214.242,50 y el 39,19 % del sancionado.
- Las partidas: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.9.3, 3.3.3, 3.3.5 y 3.7.2 fueron disminuidas entre un 50 % y un 87,59 %, representando \$ 2.753.793 y el 33,58 % del sancionado.
- Las partidas: 3.9.5, 3.8.1 y 5.1.6 fueron incorporadas al vigente representan \$ 1.335.000.

Del análisis específico de las modificaciones en el inciso 4, se observa:

Inciso	Principal	Parcial	Fecha Norma	RESOLUCION DEL MJYSGC	RESOLUCION MHGC	LEY	Total general
4	2	1	Feb-09		-2.750.000,00		-2.750.000,00
			Mar-09	1.250.000,00			1.250.000,00
			Oct-09			-1.250.000,00	-1.250.000,00
	3	3	Mar-09	-10.000,00			-10.000,00
			Jul-09	-1.407,00			-1.407,00
			Oct-09			-1.407,00	-1.407,00
		4	Mar-09	-20.000,00			-20.000,00
			Jul-09	-4.199,00			-4.199,00
			Oct-09			-5.710,00	-5.710,00
		5	Dic-09	-997,00			-997,00
			Mar-09	-32.000,00			-32.000,00

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

			Oct-09			-3.500,00	-3.500,00
		6	Mar-09	-282.000,00			-282.000,00
			Oct-09		-6.000,00	-200.000,00	-206.000,00
			Dic-09	-1.146,00			-1.146,00
		7	Mar-09	-16.000,00			-16.000,00
			Jun-09	-24.000,00			-24.000,00
	8	1	Mar-09	360.000,00			360.000,00
Total general				1.218.251,00	-2.756.000,00	-1.460.617,00	-2.998.366,00

La partida 4.2.1 de Construcciones sancionada por \$ 2.750.000 fue dada de baja por completo.

• **Análisis del Devengado**

El detalle del devengado y su comparación con el vigente a nivel Inciso y partida principal es el siguiente:

Inciso	Principal	Vigente	Devengado	% Devengado/ Vigente
1	Personal Permanente	7.178.262,00	7.178.257,55	100,00%
	Servicios Extraordinarios	321.010,00	321.009,20	100,00%
	Asignaciones Familiares	239.185,00	239.183,50	100,00%
	Asistencia Social Al Personal	56.829,00	56.828,61	100,00%
	Beneficios Y Compensaciones	101.319,00	101.318,99	100,00%
	Gabinete De Autoridades Superiores	159.047,00	159.046,76	100,00%
	Contratos Por Tiempo Determinado	4.561.839,00	4.561.837,04	100,00%
Total 1		12.617.491,00	12.617.481,65	100,00%
2	Productos De Papel, Cartón E Impresos	642.273,00	642.272,17	100,00%
	Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	644.700,00	644.700,00	100,00%
	Otros Bienes De Consumo	84.077,00	84.074,95	100,00%
Total 2		1.371.050,00	1.371.047,12	100,00%
3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	480.950,00	464.073,47	96,49%
	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	74.400,00	74.400,00	100,00%
	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	10.000,00	10.000,00	100,00%
	Otros Servicios	960.000,00	960.000,00	100,00%
Total 3		1.525.350,00	1.508.473,47	98,89%
4	Maquinaria Y Equipo	12.868,00	6.813,64	52,95%
	Activos Intangibles	360.000,00	360.000,00	100,00%
Total 4		372.868,00	366.813,64	98,38%
5	Transferencias Al Sector Privado Para Financiar Gastos Corrientes	15.000,00	15.000,00	100,00%
Total 5		15.000,00	15.000,00	100,00%
Total general		15.901.759,00	15.878.815,88	99,86%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- **Personal : Inciso 1**

El personal asignado a diciembre de 2009 fue de 274 agentes según informó el organismo distribuido según las siguientes áreas:

Diciembre	Can	%
Depto. Habilitación	49	17,88%
Depto. Examen. Medico	31	11,31%
Escuela Educación Vial	25	9,12%
Pista de Examen	21	7,66%
Aca Libertador	19	6,93%
Circuitos A y B	15	5,47%
Aca Flores	13	4,74%
Dirección General	12	4,38%
Depto. Cómputos	10	3,65%
Depto. Archivo	10	3,65%
Mayordomía	7	2,55%
C.G.P. 15	7	2,55%
Personal	6	2,19%
Depto. Archivo (S. Juan 21)	6	2,19%
Mesa de Entradas	5	1,82%
Asesor	4	1,46%
C.G.P. 14	4	1,46%
Patrimonio	4	1,46%
C.G.P. 2	4	1,46%
Despacho	4	1,46%
Contable	3	1,09%
Asesoría Legal	3	1,09%
Archivo	2	0,73%
C.G.P. 13	2	0,73%
CGP	2	0,73%
Secretaria Privada	1	0,36%
Depto. Administrativo	1	0,36%
Com. SUTCBA	1	0,36%
Legales	1	0,36%
Control De Gestión	1	0,36%
Entregas	1	0,36%
Total general (1)	274	100,00%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

La distribución por área y sexo es la siguiente:

Cantidad	Sexo		
Diciembre	hombre	mujer	Total general
Aca Flores	3	10	13
Aca Libertador	8	11	19
Archivo		2	2
Asesor	4		4
Accesorio Legal		3	3
C.G.P. 13	1	1	2
C.G.P. 14	4		4
C.G.P. 15	2	5	7
C.G.P. 2	1	3	4
CGP	1	1	2
Circuitos A y B	14	1	15
Comis. SUTCBA		1	1
Contable	1	2	3
Control De Gestión		1	1
Depto. Administrativo		1	1
Depto. Archivo	8	2	10
Depto. Archivo (S. Juan 21)	6		6
Depto. Cómputos	6	4	10
Depto. Exam. Medico	6	25	31
Depto. Habilitación	13	36	49
Despacho		4	4
Dirección General	8	4	12
Entregas		1	1
Escuela Educ. Vial	14	11	25
Legales		1	1
Mayordomía	6	1	7
Mesa de Entradas	2	3	5
Patrimonio	2	2	4
Personal	1	5	6
Pista de Examen	18	3	21
Secretaría Privada		1	1
Total general	129	145	274
%	47,08%	52,92%	100,00%

Por otra parte se realizó una comparación entre la base anteriormente citada y la liquidación de sueldos realizada por RR.HH de la Ciudad de Buenos Aires, arrojando los siguientes resultados:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Estado	Detalle CRUCE	Detalle RR.HH	Cantidad
Coincide	Coincide	Sueldo al 100%	250
	Sin Montos Liquidados	Sin sueldo	1
		Situación irregular	1
Total Coincide (1)			252
No consta en Base Organismo	Cobra solo incentivo Dec. N ° 232/08 ¹⁶	Sin sueldo	9
	Sin Montos Liquidados	Sin sueldo	4
		Código de baja con liq. de SAC	1
Total No consta en Base Organismo			14
No Consta en RR.HH	Pase en Colaboración a esta Dirección		10
	Convenio Facultad de Derecho		12
Total No Consta en RR.HH (1)			22

Pases en Colaboración a esta Dirección

De los diez agentes que pasaron en colaboración a la DGLIC, nueve ya lo hacían durante el 2009, según Memos e Informes de dicho año. Las Disposiciones afectando presupuestariamente a las personas fueron confeccionadas entre marzo y junio del 2010, en base a los pedidos de Transferencia de enero del 2010.

Convenio Facultades

Pedido por nota lo siguiente:

En relación con los convenios entre la Facultad de Derecho UBA, Ciencias Económicas UBA y la Universidad Nacional de San Martín con el Ministerio de Justicia y Seguridad, por los asistentes técnicos que prestaron servicios en la Dirección General de Licencias, verificamos los listados mensuales donde se certifica el personal actuante en la Dirección. Dicho personal que llegó a 25 personas durante el año 2009, no consta su inclusión en el presupuesto bajo examen.

A pesar que en el proyectado fueron tenidos en cuenta en la partida 5.6.1 Asistencias Técnicas UBA por \$ 432.000, 00

Cruce Devengado 2009 y la base anual RRHH

El total del Inciso 1 sin Contribuciones Patronales ni ART es el siguiente:

¹⁶ Decreto N° 232/2008: SE INSTITUYE INCENTIVO NO REMUNERATIVO PARA LOS AGENTES QUE OBTENGAN EL BENEFICIO JUBILATORIO

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Partida Principal	Contribuciones Patronales en \$	Asistencia Social Al Personal en \$
Personal Permanente	1.051.210,19	
Servicios Extraordinarios	67.497,20	
Seguros De Riesgo De Trabajo		56.828,61
Gabinete De Autoridades Superiores	23.561,76	
Contratos Por Tiempo Determinado	649.712,30	
Total Contribuciones y ART	1.791.981,45	56.828,61
Total Contribuciones y ART	1.848.810,06	
Resto Inciso 1	10.768.671,59	
Total Inciso 1	12.617.481,65	

Se realizo un cruce entre el Devengado 2009 (sin Contribuciones, ni ART) y la base anual de RR.HH arrojando los siguientes cuadros:

TP	Devengado	%
Asignaciones Familiares	239.183,50	2,22%
Beneficios Y Compensaciones	101.318,99	0,94%
Contratos Por Tiempo Determinado	3.912.124,74	36,37%
Gabinete De Autoridades Superiores	135.485,00	1,26%
Retribuciones extraordinarias	253.512,00	2,36%
Planta Permanente	6.114.056,20	56,84%
Subtotal Devengado = RR.HH	10.755.680,43	100,00%
Planta Permanente que no Consta en RR.HH	12.991,16	(1)
Total general Devengado	10.768.671,59	

(1) Fecha de la transacción 30/04/2010, imputada al 2009. Se trata de un agente que está cesado, por tener edad de jubilarse y el concepto liquidado corresponde a licencias ordinarias no gozadas. La liquidación se hizo con los sueldos de abril 2010.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Detalle de devengado 2009 abierto por conceptos liquidados y tipos de concepto según recibo sueldo.

	Debe							Total Debe	
DENOMINACION	AUTORIDADES SUPERIORES	CARRERA ADMINISTRATIVA	CONTRATOS RELEVADOS	CONTRATOS- EX.LOC.- C.ADM.	INCENTIVO DTO.232/08	PLAN JEFAS Y JEFES	REG.MOD.PARA PTA.GABINETE		%
RETRIBUCION POR CONTRATO			\$ 1.000.950,00	\$ 1.782.537,04				\$ 2.783.487,04	25,88%
SUELDO BASICO		\$ 2.563.344,62						\$ 2.563.344,62	23,83%
ADICIONAL POR GRADO		\$ 991.941,01						\$ 991.941,01	9,22%
COMPLEMENTO NO REMUNERATIVO	\$ 1.840,00	\$ 371.120,00	\$ 153.100,00	\$ 316.650,00		\$ 10.370,00	\$ 5.520,00	\$ 858.600,00	7,98%
SAC.	\$ 9.183,44	\$ 445.242,08	\$ 109.328,06	\$ 199.777,33		\$ 4.587,66	\$ 10.325,00	\$ 778.443,57	7,24%
ANTICIPO ADICIONAL REENCAS.ART.5		\$ 443.521,19						\$ 443.521,19	4,12%
ANTICIPO ADICIONAL		\$ 324.250,00						\$ 324.250,00	3,01%
SUMA FIJA ACTA 2/2008		\$ 129.700,00	\$ 53.100,00	\$ 110.900,00		\$ 3.800,00		\$ 297.500,00	2,77%
U.R.S.E. DTO. N ° 1.202/05		\$ 3.250,00	\$ 79.484,00	\$ 164.346,00		\$ 6.432,00		\$ 253.512,00	2,36%
FONDO DE GARANTIA		\$ 236.180,00						\$ 236.180,00	2,20%
SALARIO FAMILIAR	\$ 1.280,00	\$ 128.300,00	\$ 42.023,00	\$ 44.812,50		\$ 4.862,00		\$ 221.277,50	2,06%
SUMA FIJA MENSUAL		\$ 194.550,00						\$ 194.550,00	1,81%
COMPLEMENTO REMUNERATIVO MENSUAL	\$ 510,00	\$ 53.550,00	\$ 23.460,00	\$ 47.940,00		\$ 510,00	\$ 1.530,00	\$ 127.500,00	1,19%
ASIGNACION DTO N ° 1223/06 PTA GABINETE							\$ 114.720,00	\$ 114.720,00	1,07%
ASIGNACION POR CARGO	\$ 107.141,28							\$ 107.141,28	1,00%
INCENTIVO DTO. N ° 232/08					\$ 101.318,99			\$ 101.318,99	0,94%
LICENCIA ORDINARIA		\$ 94.526,58						\$ 94.526,58	0,88%
SUPL. DE CONDUCCION		\$ 67.200,00	\$ 6.000,00					\$ 73.200,00	0,68%

Corrientes 640, Piso 5to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

47

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

FUNCION INFORMATICA DTO. N ° 583/05		\$ 40.800,00	\$ 4.400,00	\$ 8.800,00				\$ 54.000,00	0,50%
ASIGNACION MENSUAL						\$ 53.779,12		\$ 53.779,12	0,50%
DIF.NO REM. RES. N ° 1/94		\$ 37.800,00						\$ 37.800,00	0,35%
COMPL. CON APOORTE		\$ 7.638,04	\$ 8.566,17	\$ 11.852,30				\$ 28.056,51	0,26%
ASIG. AYUDA ESCOLAR		\$ 5.590,00	\$ 2.210,00	\$ 2.340,00		\$ 520,00		\$ 10.660,00	0,10%
COMPL.SALARIO FLIAR.	\$ 256,00	\$ 4.097,00	\$ 3.015,00	\$ 1.353,00				\$ 8.721,00	0,08%
AJUSTE COMPLEMENTO NO REMUNERATIVO	\$ 1.130,00						\$ 3.390,00	\$ 4.520,00	0,04%
SUPL. POR TITULO		\$ 3.060,00						\$ 3.060,00	0,03%
SUP. RIESGO INSAL.		\$ 2.400,00						\$ 2.400,00	0,02%
DIFERENCIA SAC.			\$ 521,42	\$ 1.466,68				\$ 1.988,10	0,02%
SUMA FIJA INSTRUCTORES			\$ 1.800,00					\$ 1.800,00	0,02%
RET.NO REMUNERATIVOS		\$ 820,00	\$ 820,00					\$ 1.640,00	0,02%
ASIG. PRENATAL			\$ 231,00					\$ 231,00	0,00%
RETROACT.ANTICIP.ADIC.REENC.ART.5		\$ 138,16						\$ 138,16	0,00%
DTO. SALARIO FLIAR.		\$ -50,00						\$ -50,00	0,00%
DTO. SIN APOORTE		\$ -1.041,00	\$ -58,01	\$ -112,68		\$ -351,67		\$ -1.563,36	-0,01%
DTO.SAL.FLIAR.CUOTAS		\$ -1.656,00						\$ -1.656,00	-0,02%
DESCUENTO NO REMUNERATIVO		\$ -6.346,38						\$ -6.346,38	-0,06%
INAS/DESC.CON.REMUN.		\$ -6.142,82	\$ -299,24	\$ -554,20		\$ -1.515,24		\$ -8.511,50	-0,08%
Total general	\$ 121.340,72	\$ 6.133.782,48	\$ 1.488.651,40	\$ 2.692.107,97	\$ 101.318,99	\$ 82.993,87	\$ 135.485,00	\$ 10.755.680,43	100,00%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

El detalle de la liquidación de diciembre del 2009 por antigüedad y área es el que se expone en el **Anexo V**.

Del mismo se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- El 56,20 % del personal presenta una antigüedad menor a siete años, dándose mayormente en las áreas de Examen Médico, Habilitación, Escuela de Educación Vial y Pista de Examen.
- El 28,83 % presenta una antigüedad mayor a veinte años.
- No consta la fecha de ingreso en 17 casos (6,20 %) según listado de personal.

Además tomamos una muestra de los legajos, según la siguiente distribución:

Tipo	Cantidad
Planta permanente	7
Director General	1
Decreto N ° 959	2
Decreto N ° 948	2
RTTD	3
Locación de servicios	3
Total General	19

Las conclusiones de la revisión¹⁷ son las siguientes:

- Del relevamiento efectuado en el área de Personal de la Dirección General de Licencias se puede observar respecto de los legajos de personal que obran en la repartición que la documentación que consta en los mismos refiere a datos personales, ficha de ingreso, fotocopias de los contratos de locación, de CV, de estudios cursados (Títulos universitarios, terciarios, secundarios, etc.).
- La información no es completa porque parte de la misma se archiva en la Dirección de Recursos Humanos del GCBA, debido a que se trata de una Dirección General con mucha antigüedad en la estructura del GCBA y mayoritariamente en los casos de este tipo de organismos todos los tramites referidos a los agentes que se desempeñan en la repartición se centralizan en la Dirección de Recursos Humanos del GCBA. A modo de ejemplo se puede señalar el caso de antecedentes penales, deudores morosos, incompatibilidad con el GCBA los que se hallan archivados en la DRRHH.

¹⁷ Según CIRCULAR N ° 10/ GCABA/ SGCBA/ 02

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En el caso de las licencias por enfermedad obran los certificados expedidos por el Hospital Rawson.

• Incisos 2,3 y 4

Según el devengado las compras y contrataciones responden al siguiente detalle por tipo de compra:

Suma de Devengado		
Tipo de Compra	Total	%
Decreto N ° 2.143/07	3.114.083,46	95,48%
Licitación pública	95.635,53	2,93%
Caja Chica	25.115,24	0,77%
Convenio	15.000,00	0,46%
Movilidad	10.000,00	0,31%
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD URBANA - MJYSGC	1.500,00	0,05%
Total general	3.261.334,23	100,00%

El detalle por tipo de compra e inciso es el siguiente:

Suma de Devengado	Inciso				
Tipo de Compra	2	3	4	5	Total
Decreto N ° 2.143/07	1.241.100,00	1.508.971,82	364.011,64		3.114.083,46
Licitación pública	95.635,53				95.635,53
Caja Chica	10.047,77	12.265,47	2.802,00		25.115,24
Convenio				15.000,00	15.000,00
Movilidad		10.000,00			10.000,00
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD URBANA - MJYSGC	1.500,00				1.500,00
Total general	1.348.283,30	1.531.237,29	366.813,64	15.000,00	3.261.334,23

El análisis por tipo de compra es el siguiente:

Decreto N ° 2.143/07

El detalle por proveedor, concepto y período de servicio es el siguiente:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Suma de Devengado			
Concepto	Total	Período servicio/recepción	Observaciones
Mantenimiento equipo computación	7.000,00	Diciembre 2008	Se realizó por Decreto N ° 400/GCBA/08 ¹⁸ . El total de la factura es de \$ 42.000 por el período Julio 2008 a Diciembre 2008, los otros meses se imputaron al programa 24
Mantenimiento sistema de licencias	63.720,00	Enero 2009 y Febrero 2009	Se realizó por Decreto N ° 400/GCBA/08.
Papel de seguridad y sobre de seguridad	1.241.100,00	Abril 2009 y diciembre 2009	Se realizó por Decreto N ° 329/GCBA/2008 ¹⁹ . Se recibieron 50,000 papeles de seguridad y 400,000 sobres de seguridad.
Cámaras fotográficas digitales	1.980,00	Junio 2009	Se realizó por Decreto N ° 329/GCBA/2008. Se imputó solo una cámara al programa 36, las restantes 9 a los programas 24,26 y 53.
Limpieza y mantenimiento	102.510,00	Desde enero-09 a agosto-09	Se realizó por Decreto N ° 400/GCBA/08.
Mantenimiento sistema de licencias	297.420,00	Desde marzo-09 a diciembre -09	Se realizó por Decreto N ° 400/GCBA/08. Por programa 3 se imputaron \$ 21,180
Cartuchos para impresora e impresora	24.795,46	Octubre 2009	Se realizó por Decreto N ° 329/GCBA/2008. Toners para Impresora por \$ 22.763,82 y una impresora por \$ 2.031,64 (Inciso 4).
Software de licencias de conductor	360.000,00	Junio 2009	Se realizó por Decreto N ° 329/GCBA/2008. Se imputaron en programa 36 las licencias de Plataforma de Códigos Bidimensionales por \$ 360.000 (Inciso 4) y al programa 3 los permisos de impresión de 250,000 códigos bidimensionales por \$ 600.000.
Limpieza y mantenimiento	18.000,00	Noviembre 2009	Se realizó por Decreto N ° 329/GCBA/2008. Octubre se imputó al programa 26 y Diciembre se imputó en el presupuesto 2010.
Servicios de clínica, oftalmología, psicodiagnóstico, investigación y desarrollo	960.000,00	Desde julio-09 a abril -10	El análisis del cumplimiento está incluido en Convenios

¹⁸ Artículo 1° - Complementense las previsiones establecidas en el Decreto N ° 2.143/07, facultándose a los Ministros y titulares de jurisdicción con rango o responsabilidades equivalentes y a los Secretarios/as y titulares de unidad con rango o responsabilidades equivalentes, previa autorización de la Subsecretaría de Gestión y Administración Financiera o del Ministerio de Hacienda, para **aprobar los gastos relacionados con la provisión y prestación de bienes y/o servicios de carácter imprescindible, cuando la operación sea de tracto sucesivo y con una vigencia dentro de los últimos doce (12) meses** desde la publicación del presente.

¹⁹ Artículo 2° - Modificase el artículo 3° del Decreto N ° 2.143/07, el que queda redactado a tenor del siguiente texto: "A los efectos de lo dispuesto en el inciso d) del precedente artículo 2°, pueden comprometerse obligaciones sólo cuando se acrediten las siguientes circunstancias: a) Que se trate de operaciones imposterables que aseguren servicios instrumentales o finales esenciales y que, en el caso concreto, deban llevarse a cabo con una celeridad tal que impida someterlas a dichos procedimientos

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Limpieza y mantenimiento	37.558,00	Desde abril-09 a junio-09	Se realizó por Decreto N ° 400/GCBA/08. El servicio de limpieza corresponde a la Dirección General de Cuerpo de Agentes de Tránsito y Transporte, siendo la Dirección Cochabamba 1.571
Total general	3.114.083,46		

Además por inventario detectamos las siguientes compras no imputadas en programa 36:

- En aparatos e Instrumentos científicos Art. 3.01 repartición DGJLIC Sección Dirección General 10 lectores de huellas dactilares (escáner) por \$ 21.900 y 10 pad para firmas por \$ 33.000.

Por Nota N ° 2150/10, no se localizaron los PRD de Net Informática por \$ 24.795,46.

Además comparamos el devengado con el listado de compras y contrataciones arrojando el siguiente resultado:

Total general según Devengado	3.114.083,46
--------------------------------------	---------------------

Total general según listado de Compras y contrataciones del Organismo	2.764.725,46
--	---------------------

Diferencia	349.358,00
-------------------	-------------------

Justificación

Observaciones	Total
Mantenimiento equipo computación	- 7.000,00
Entrega de permiso de impresión de 250.000 códigos bidimensionales (se imputó al programa 3)	600.000,00
Servicios de clínica, oftalmología, psicodiagnóstico, investigación y desarrollo	- 960.000,00
Limpieza y mantenimiento de 12/2009	18.000,00
Limpieza y mantenimiento de 10/2009	18.000,00
Mantenimiento sistema de licencias de 3-4-5/2009 se imputó al programa 3	21.180,00
Cámaras fotográficas digitales	- 1.980,00
Limpieza y mantenimiento de 1-2-3/2009 (con exclusión de \$ 5.942 imputados al programa 53)	- 37.558,00
Total Diferencia	- 349.358,00

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Licitación Pública

Del devengado y su comparación con el listado de compras y contrataciones surgen las siguientes diferencias:

Tipo de Compra	Licitación pública	
Suma de Devengado		
Descripción	Total	Observaciones
Papel, Insumos y Útiles de Oficina	95.635,53	Son cinco entregas de Papel, Insumos y Útiles de Oficina. Expediente N ° 31.201/DGEGAS/2008. Resolución N ° 798/MHGC/09
Total general	95.635,53	

Total general según listado de Compras y contrataciones del Organismo	24.833,67
--	------------------

Diferencia	70.801,86
-------------------	------------------

Justificación

Descripción	Total	Observaciones
Papel, Insumos y Útiles de Oficina	70.801,86	Son tres entregas de Papel, Insumos y Útiles de Oficina. Expediente N ° 31.201/DGEGAS/2008. Resolución N ° 798/MHGC/09

Por Nota N ° 2150/10, no se localizaron los PRD de Office Net por \$ 49.631,43.

Caja Chica

Suma de PARCIAL	RENDICION N °				
CONCEPTO	1	2	3	4	Total general
Art. Librería	638,77				638,77
Toners Impresoras	3.073,40				3.073,40
Lámparas Sodio		230			230
Reparación Proyector		1.399,97			1.399,97
Reparación Impresoras			355,4		355,4
Perm Internacionales y Médicos			3.000,00		3.000,00
Reparación Impresoras	671,55	320,65			992,2
Recarga Matafuegos			1.779,00	1.636,10	3.415,10
Reparación Audiómetros		1.450,00			1.450,00

Corrientes 640, Piso 5to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

53

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Materiales Eléctricos		514			514
Reposición vidrio				490	490
Reparación Impresoras				1.850,00	1.850,00
Permisos Estacionamiento Medico	1.500,00				1.500,00
Aparatos Telefónicos (Inciso 4)		242			242
Mother, Micro y Memoria Ram Intel (Inciso 4)			2.560,00		2.560,00
Reparación Impresoras		600			600
Elementos de Electricidad				1.091,60	1.091,60
Reparación Audiómetros		580,8	542	590	1.712,80
Total general	5.883,72	5.337,42	8.236,40	5.657,70	25.115,24

Del cuadro anterior se desprende:

- El detalle de los permisos especiales de estacionamiento médico es el siguiente: 300 unidades compradas el 26/03/2009 con la numeración: 9.301 al 9.600 .Y 300 unidades compradas el 7/08/2009 con la numeración 9.611al 9.910. La numeración de la segunda compra comienza diez números posteriores a los de la primera.
- El detalle de los registros internacionales de conducir es el siguiente: 300 unidades compradas el 07/08/2009 con la numeración: 11.101 al 11.400.
- Los aparatos telefónicos Y Mother, Micro y Memoria Ram fueron inventariados.
- En cuanto a la reparación de audiómetros surge en la rendición N ° 2 surge la reparación de un equipo Kamplex-Interacoustic modelo AS208 N ° de serie 7018 (inventariado) y dos equipos con N ° de serie 500 y 503 (no localizados en inventario).En la 3ª rendición se repara un equipo con N ° de serie 499 (no localizado en inventario). Y en la 4ª rendición se repara un equipo con N ° de serie 435 (no localizado en inventario).

Convenio

Corresponde a un convenio entre el Ministro de Gobierno y Luchemos por la Vida Asociación Civil, celebrado en marzo del 2007, referido a la presentación de un informe y plan de trabajo que rediseñe los contenidos y metodologías de evaluación utilizadas por la DGLIC en los exámenes prácticos tomados a los requirentes de licencias de conducir. Ante la Providencia N ° 5/673-DGTALMJYS/08 del 11/11/2008 la Dirección General remitió los actuados a la Subsecretaría de Seguridad a los efectos de notificar la no aprobación del Informe de Luchemos por la Vida. Contra esta última Providencia, la Asociación Civil interpuso un recurso de reconsideración

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

con jerárquico en subsidio. Resolviéndose de manera favorable el recurso interpuesto, con igual criterio lo hizo el Dictamen de la Procuración. La Disposición autorizante del pago es la N° 27-DGTALMJYS/09 del 01/09/2009.

Movilidad

Concepto	1° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total general
Total Monto	5.000,00	2.500,00	2.500,00	10.000,00
Total Cantidad de Personas	9	10	10	

• **Inventario de Bienes**

El detalle del inventario por rubro es el siguiente:

Rubros	Saldo al 31/12/2008	Altas 2009	Bajas 2009	Saldo al 31/12/2009	Altas 2009/Saldo al 31/12/2008	Bajas 2009/Saldo al 31/12/2008	% por tipo de rubro
Aparatos e Instrumentos científicos, artísticos, etc.	899.776,17	158.384,64	-28.523,00	1.029.637,81	17,60%	-3,17%	62,61%
Aparatos e Instrumentos científicos, artísticos, etc. (diferencia)	1.070,00			1.070,00			0,07%
Bibliotecas, colecciones artísticas, científicas, etc.	527,00			527,00			0,03%
Bienes particulares	-			-			0,00%
Elementos para fiestas y conmemoraciones.	1.041,00	-		1.041,00			0,06%
Herramientas, aparatos y útiles de trabajo.	40.187,37	9.013,10		49.200,47	1,00%		2,99%
Herramientas, aparatos y útiles de trabajo. (diferencia)	200,95			200,95			0,01%
Instalaciones	226.685,00			226.685,00			13,79%
Maquinarias	18,00			18,00			0,00%
Máquinas de oficina	6.684,54			6.684,54			0,41%
Moblaje	297.064,04	399,19	-1.037,47	296.425,76	0,13%	-0,35%	18,03%
Varios	32.928,59			32.928,59			2,00%
Total general	1.506.181,66	167.796,93	-29.560,47	1.644.419,12	11,14%	-1,96%	100,00%

El detalle del inventario por área es el siguiente:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Áreas	Saldo al 31/12/2008	Altas 2009	Bajas 2009	Saldo al 31/12/2009	Altas 2009/Saldo al 31/12/2008	Bajas 2009/Saldo al 31/12/2008	% por Área
Archivo	142.970,50			142.970,50			8,69%
Aula "A"	19.381,53			19.381,53			1,18%
Aula "B"	4.065,53			4.065,53			0,25%
Aula "C"	3.935,53			3.935,53			0,24%
Aula "D"	3.668,53			3.668,53			0,22%
Cómputos	242.035,93	2.273,64	-276,55	244.033,02	0,94%		14,84%
Contable	13.110,24			13.110,24			0,80%
Control de Gestión y entrega de Licencias	91.518,00			91.518,00			5,57%
Despacho	10.399,00		-5,00	10.394,00		-0,05%	0,63%
Dirección General	389.323,45	23.622,00		412.945,45	6,07%		25,11%
División Personal	10.584,79			10.584,79			0,64%
Escuela de educación vial y difusión y capacitación	49.578,27			49.578,27			3,01%
Gabinete Médico	110.473,62	112,64		110.586,26	0,10%		6,72%
Jardín Maternal	1.272,00			1.272,00			0,08%
Legales	4.804,50			4.804,50			0,29%
Mesa de Entradas	6.665,97			6.665,97			0,41%
Mostrador Central	77.262,50	111.831,00	-20.658,00	168.435,50	144,74%	-26,74%	10,24%
Patrimonio	222.985,80	29.957,65		252.943,45	13,43%		15,38%
Pista de Examen	13.214,22			13.214,22			0,80%
Pistas A y B	10.453,00		-7.865,00	2.588,00		-75,24%	0,16%
Protocolares	6.721,84			6.721,84			0,41%
Secretaría Privada y Anexos	43.476,80		-755,92	42.720,88		-1,74%	2,60%
Servicios Generales	28.281,11			28.281,11			1,72%
Total general	1.506.182,66	167.796,93	-29.560,47	1.644.419,12	11,14%	-1,96%	100,00%

Dentro de las áreas: Gabinete Médico en el área Control de Gestión y Entrega de Licencias, en el rubro 3.01 aparatos e instrumentos científicos, artísticos, etc., se incluyen los elementos de medición para realizar los exámenes médicos (auditiva, de visión, clínicos), y se hayan lectoras de huellas digitales y plastificadoras. Estos bienes son los que están físicamente en Roca.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En los inventarios correspondientes a las sedes de los CGP hay elementos precitados que corresponden al sector licencias de los mismos.²⁰

El responsable del área médica nos manifestó falta de revisión del estado de uso de dichos elementos de medición. Además los instrumentos que poseen los CGP, ACA y Roca son diferentes en sus características y diagnósticos, debiendo unificar criterios. También considera que se hace necesario contar con elementos actualizados que permiten una medición más amplia y precisa.

El detalle de las altas por observaciones y clase de bien, según listado de bienes es el siguiente:

Suma de Importe		
Observaciones	Detalle	Total
Caja Chica N ° 02/09	2 teléfonos inalámbricos	242,00
Caja Chica N ° 04/09	1 memoria RAM	2.560,00
No aclara como se hizo la compra	1 cabina	7.709,00
No aclara como se hizo la compra	11 computadoras	20.658,00
No aclara como se hizo la compra	2 plastificadoras, una guillotina y una cortadora	9.013,10
No aclara como se hizo la compra	5 sillas, un papelerero y dos armarios	286,55
No pude determinar detalle por bien	Varios	112,64
OC N ° 17.947/09 exp. N ° 14.229/09 Transferido de atención ciudadana	9 computadoras	23.679,00
OC N ° 17.947/09 exp. N ° 14.229/09 Transferido de atención ciudadana	9 Mouse	351,00
OC N ° 17.947/09 exp. N ° 14.229/09 Transferido de atención ciudadana	9 teclados	414,00
OC N ° 22.939/08 exp. N ° 9.235/08. Transferido de atención ciudadana	10 monitores	8.050,00
OC N ° 22.940/08 exp. N ° 9.235/08 Transferido de atención ciudadana	1 monitor	1.777,00
OC N ° 22.940/08 exp. N ° 9.235/08 Transferido de atención ciudadana	1 Mouse	30,00
OC N ° 22.940/08 exp. N ° 9.235/08 Transferido de atención ciudadana	1 teclado	35,00
OC N ° 22.940/08 exp. N ° 9.235/08 Transferido de atención ciudadana	una computadora	2.012,00
OC N ° 23.679 SSSU Transferido de atención ciudadana	10 lectores	21.900,00

²⁰ Verificados Inventarios CGP N ° 13 y N ° 15.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

OC N ° 23.679 SSSU Transferido de atención ciudadana	10 pad	33.000,00
OC N °23.680 SSSU	10 cámaras fotográficas	19.800,00
OC N ° 28.517/08 Transferido de atención ciudadana	1 LT LCD	8.582,00
OC N ° 48.410/09 Compra Directa Resolución N ° 865/2009	una impresora	2.031,64
Transferido de atención ciudadana	2 computadoras	4.024,00
Transferido de atención ciudadana	2 monitores	1.400,00
Transferido de atención ciudadana	2 Mouse	60,00
Transferido de atención ciudadana	2 teclados	70,00
Total general		167.796,93

Por Disposición N ° 388-DGC-2009, los inventarios deberían presentarse antes del 28/02/2010. Por Resolución N ° 1.250-MHGC-10 se concedió una prórroga con carácter excepcional y por única vez, a diversos organismos, entre ellos, a la Dirección General de Licencias. Dicha Dirección lo termina entregando el 13/04/2010.

Cruzamos las altas según Inventario, con las altas según presupuesto.

Obteniendo el siguiente resultado:

- Están incluidos en ambos:

Observaciones	Detalle	Total
Caja Chica N ° 02/09	2 teléfonos inalámbricos	242,00
Caja Chica N ° 04/09	1 memoria RAM	2.560,00
OC N ° 23.680 SSSU	1 cámara fotográfica	1.980,00
OC N ° 48.410/09 Compra Directa Resolución N ° 865/2009	1 impresora	2.031,64

- No están incluidas en presupuesto:

Observaciones	Detalle	Total
Por ser transferencias de Atención Ciudadana	Varios	105.384,00
No aclara como se hizo la compra	Varios	37.666,65
No pude determinar detalle por bien	Varios	112,64
OC N ° 23.680 SSSU	9 cámaras fotográficas	17.820,00

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- No está incluido en Inventario

Observaciones	Detalle	Total
OC N ° 21.487	Licencia para usuario de Software Plataforma de códigos bidimensionales	360.000,00

4.6 LICENCIAS

4.6.1 OTORGAMIENTO, RENOVACIÓN Y CANJE

En función de la base de datos coincidente con la meta física, los trámites clasificados por tipo (otorgamiento, renovación y canje) y sucursal nos da la siguiente distribución:

Sucursal	Tipo				%
	Canje	Otorgamiento	Renovación	Total general	
ACA – Flores	6	419	18.865	19.290	5,95%
ACA – Libertador	5	2.669	42.487	45.161	13,94%
ACA – Pista		4.442		4.442	1,37%
CGP13		10	6.808	6.818	2,10%
CGP14		64	21.441	21.505	6,64%
CGP15		1	6.705	6.706	2,07%
CGP2		36	20.051	20.087	6,20%
Roca	530	57.219	142.172	199.921	61,72%
Total general	541	64.860	258.529	323.930	100,00%
%	0,17%	20,02%	79,81%	100,00%	

Del cuadro anterior se concluye:

- En los casos de otorgamiento en los CGP, los exámenes teóricos y prácticos se efectuaron en dichas sedes. Cuando solo se realizan en Roca o en las sedes de ACA.
- El 79,81 % de la meta física, corresponde a renovaciones.
- El 61,72 % de la meta física se tramitó en la sede de Roca, el 21,26 % en las sedes de ACA y el 17,02 % en los CGP.

Además se identificaron dos renovaciones de licencias profesionales (D1 y E1) en las sedes de CGP 14 y CGP 2. Siendo los CGP sedes para renovar licencias A y B.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En función de la base de datos coincidente con la meta física, los trámites clasificados por tipo (otorgamiento, renovación y canje) y categoría nos da la siguiente distribución:

Categoría	Tipo			Total general	%
	Canje	Otorgamiento	Renovación		
A1		70	46	116	0,04%
A21	2	5.291	2.091	7.384	2,28%
A22	1	1.368	410	1.779	0,55%
A3	39	1.539	3.409	4.987	1,54%
B1	496	48.166	203.523	252.185	77,85%
B2	3	1.119	10.014	11.136	3,44%
C		483	6.303	6.786	2,09%
D1		4.272	16.687	20.959	6,47%
D2		2.104	11.270	13.374	4,13%
E1		373	3.190	3.563	1,10%
E2		40	40	80	0,02%
FB1		33	1.514	1.547	0,48%
FB2			2	2	0,00%
FD1		1	30	31	0,01%
G		1		1	0,00%
Total general	541	64.860	258.529	323.930	100,00%

Del cuadro anterior se desprende:

- En las clases A y B se concentra el 85,70 %.
- Las clases de conductor profesional: C, D y E representan el 13,81 %.

Además en la sede de Roca, hay un sector llamado Trámites Especiales, allí se concentran los casos pedidos por funcionarios, diplomáticos, celebridades, así como otra persona que los antedichos soliciten.

En ocasiones la totalidad del trámite se realiza en esa oficina y en otros solo el ingreso y coordinación del mismo.

En el 2009 se iniciaron 7.576 trámites especiales, los cuales concluyeron en dicho año.

Estos trámites son volcados diariamente en un libro rubricado. En base al mismo determinamos en la base de sistemas la totalidad de los mismos.

Respondiendo a la siguiente distribución por tipo y categoría:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Suma de Cantidad	Trámite especial				Total Trámites Normal			Total Normal Roca	Total general Roca	% Normal/ General Roca
Categoría	Canje	Otorgamiento	Renovación	Total Especial Roca	Canje	Otorgamiento	Renovación			
A1		1		1	0	69	24	93	94	98,94%
A21		100	16	116	2	5.046	1.550	6.598	6.714	98,27%
A22		43	6	49	1	1.241	283	1.525	1.574	96,89%
A3	3	124	98	225	36	1.214	2.225	3.475	3.700	93,92%
B1	40	1.805	3.215	5.060	445	39.358	91.278	131.081	136.141	96,28%
B2		74	200	274	3	837	4.430	5.270	5.544	95,06%
C		16	191	207	0	467	6.112	6.579	6.786	96,95%
D1		158	432	590	0	4.114	16.254	20.368	20.958	97,18%
D2		143	372	515	0	1.961	10.898	12.859	13.374	96,15%
E1		19	90	109	0	354	3.099	3.453	3.562	96,94%
E2			2	2	0	40	38	78	80	97,50%
FB1		13	39	52	0	20	1.288	1.308	1.360	96,18%
FB2					0	0	2	2	2	100,00%
FD1		1	5	6	0	0	25	25	31	80,65%
G					0	1	0	1	1	100,00%
Total General	43	2.497	4.666	7.206	530	57.219	142.172	192.715	199.921	
% especial respecto total	7,50%	4,18%	3,18%							

Del cuadro anterior se desprende:

- En las clases A y B los trámites especiales representaron el 3,72 % del total de los mismos tramitados en la sede Roca.
- En las clases de conductor profesional: C, D y E, los trámites especiales representaron el 3,18 % del total de los mismos tramitados en la sede Roca.
- **Asignación de Numero de Trámite por Mostrador**

A través de la base que registra el paso por los distintos estadios del trámite de licencia, se corroboró la correlatividad de los números de trámites asignados en el inicio, obteniendo:

Primer N ° de Trámite 2009	2.891.932
Ultimo N ° de Trámite 2009	3.231.723
Cantidad de Trámites 2009	339.791
Cantidad de Trámites Faltantes en la Correlatividad	216
Cantidad de Licencias Otorgadas Según Meta Física	323.930
% de Licencias Otorgadas sobre Trámites Iniciados	95,33%
% de Trámites Faltantes respecto de Cantidad de Trámites 2009	0,06%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

La distribución durante el año de los faltantes en la correlatividad del número de trámite es la siguiente:

Mes	Suma de Cantidad	%
Enero	19	8,80%
Febrero	14	6,48%
Marzo	16	7,41%
Abril	25	11,57%
Mayo	29	13,43%
Junio	34	15,74%
Julio	13	6,02%
Agosto	10	4,63%
Septiembre	20	9,26%
Octubre	5	2,31%
Noviembre	22	10,19%
Diciembre	9	4,17%
Total general	216	0,06%

- Otorgamiento**

El detalle analítico y su correspondiente porcentaje en base a su paso por los circuitos de aprobación en el sistema es el siguiente:

Tipo de Tramite	Total	Visión	Audio	Psicología	Medico	Escuela	Teórico	Practico	Entregado
Con Licencia Vencida y Con Antecedentes Penales	0	100%	100%	100%	100%	31%	100%	0%	100%
Extranjeros Radicados con Licencia Vencida	523	100%	100%	100%	100%	26%	100%	0%	100%
Extranjeros Radicados Definitiva con Licencia Vigente	389	100%	100%	100%	100%	17%	100%	0%	100%
Con Licencia Vencida Resolución N ° 27-SSJU-SSSU/09 S/P	6	100%	100%	100%	100%	33%	100%	0%	100%
Licencia Vencida Resolución N ° 79-MJySGC-09	38	100%	100%	100%	100%	34%	100%	3%	100%
Licencia Vencida-Deudor Alimentario	5	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%
Licencia Vencida Devolución de Licencia	4	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%
Licencia Vencida Extranjeros-Infracciones	7	100%	100%	100%	100%	71%	100%	0%	100%
Menores Temporal Con DNI y Con Licencia Vencida	1	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%
Menores Temporal. Sin DNI Con Licencia Vencida	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Menores Temporal sin DNI con Licencia Vigente	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%
Menores Extranjeros Con Radicación Definitiva y Licencia Vencida	7	100%	100%	100%	100%	29%	100%	0%	100%
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	172	100%	100%	100%	100%	51%	100%	100%	100%
Con Licencia Vencida – Amparo	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%
Menores con Infracciones	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Resolución N ° 79-MJySGC-09 ²¹	41	100%	100%	100%	100%	80%	100%	98%	100%
Temporal sin DNI y Con Licencia Extranjera	274	100%	100%	100%	100%	18%	100%	0%	100%
Temporal Con DNI y Sin Licencia	356	100%	100%	100%	100%	78%	100%	100%	100%
Turista Sin DNI y Con Licencia .Extranjera	7	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Turista Sin DNI y sin Licencia	4	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Antecedentes penales	83	100%	100%	100%	100%	89%	100%	100%	100%
Devolución de licencias	6	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Diplomático con Licencia Vencida	2	100%	100%	100%	100%	50%	100%	0%	100%
Infracciones Extranjeros	6	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%
Menor es con Licencia Extranjera	9	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%
Temporal Con Licencia Vencida	49	100%	100%	100%	100%	18%	100%	0%	100%
Con Licencia Vencida Mayor de 65 años	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%
Con Licencia Vencida Menores	275	100%	100%	100%	100%	13%	100%	0%	100%
Diplomáticos Sin Licencia Previa	14	100%	100%	100%	100%	7%	100%	100%	100%
Extranjeros Con Radicación Definitiva	3.007	100%	100%	100%	100%	62%	100%	100%	100%
Permiso de Manejo Diplomáticos	428	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Por Infracciones Licencia Vencida	58	100%	100%	100%	100%	14%	100%	0%	100%
Temporal Con DNI Temporal y Licencia	223	100%	100%	100%	100%	11%	100%	0%	100%
Temporal Sin DNI y sin Licencia	398	100%	100%	100%	100%	88%	100%	100%	100%
Otorgamiento	37.909	100%	100%	100%	100%	48%	99%	96%	100%
Deudor Alimentario	10	100%	100%	100%	100%	70%	100%	100%	100%
Infracciones	61	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%
Judicial Amparo	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Judicial Cautelar	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Con Licencia Extranjera Vigente	558	100%	100%	100%	100%	5%	100%	0%	100%

²¹ Resolución N ° 79-MJySGC-09: **Artículo 1°.-** Autorízase, de manera excepcional y hasta tanto se implemente el sistema de sustitución de sanciones aprobado mediante Resolución Conjunta N ° 868-MDUGC-MJYSGC-MDSGC/08, a los titulares de vehículos de alquiler con taxímetro y los automóviles de alquiler particular con conductor (remises), a renovar sus licencias de conducir y realizar trámites de la baja de automóviles sin el correspondiente libre de deuda.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Con Licencia Vencida	10.528	100%	100%	100%	100%	13%	100%	0%	100%
Mayores 65 años	83	100%	100%	100%	100%	88%	100%	100%	100%
Menores ACA Con Teórico Aprobado	143	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%
Menor es Temporario sin DNI	12	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Menores	9.127	100%	100%	100%	100%	42%	100%	100%	100%
Total General	64.860								

Del cuadro anterior se observa que:

- El 93,38 % de los casos es por otorgamiento, con licencia vencida, extranjeros con radicación definitiva y a menores.
- La Dirección no cuenta con una base informática, ni en soporte papel de los cursos realizados en las escuelas autorizadas durante el año 2009, sin embargo, si cuenta con la de los realizados en la sede Roca.
- En el 41,27 % de los otorgamientos, no consta en el sistema que se haya impartido el curso teórico (Escuela).

Para un análisis más pormenorizado cruzamos la base de cursos impartidos en la sede Roca con los cargados en el sistema de trámites, dando el siguiente resultado:

Cursos teóricos (Escuela)

Trámites incluidos en la base de cursos

Asistió a dos clases	20.852
Asistió a una clase	104
No asistió a ninguna clase	2.782
Total trámites incluidos en la base de cursos	23.738

Trámites no incluidos en la base de cursos

3.032

Total trámites no incluidos en la base de cursos	3.032
Total Base de Trámites	26.770

Del cuadro anterior se detectan:

- Hay 2.886 casos que no completaron los dos días de cursos.
- Además 3.032 casos tienen como aprobados los cursos, sin estar en la base de los mismos.
- En el caso “Menores ACA Con Teórico Aprobado” (0,22 %) no consta que se haya tomado examen teórico.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- En los casos de “Permiso de Manejo Diplomáticos” (0,66 %) no consta que se le haya practicado algún examen (auditivo, visual, médico, psicológico, charla, teórico, práctico). Lo mismo ocurre en “Turista Sin DNI y Con Licencia Extranjera” (0,01 %).

En algunos casos de otorgamiento en Roca en los ítems teórico y práctico no se llega al 100 % (0,74 % de teóricos y 4,09 % de prácticos) .El detalle en porcentaje de los cursos realizados por categoría es el siguiente:

Categoría	Teórico	Práctico
A1	100,00%	100,00%
A21	100,00%	100,00%
A22	100,00%	100,00%
A3	100,00%	100,00%
B1	99,99%	99,99%
B2	99,62%	100,00%
C	100,00%	100,00%
D1	100,00%	55,04%
D2	82,08%	98,77%
E1	100,00%	99,61%
E2	100,00%	100,00%
FB1	100,00%	100,00%
	100,00%	100,00%

- En los casos de otorgamiento con licencias vencidas o licencia extranjera vigente, no consta examen práctico

Además comparamos el tipo de otorgamiento si se hizo por trámite especial o normal, para determinar si realizaron unos y otros los mismos circuitos, no existiendo diferencias.

• **Renovación**

El detalle analítico y su correspondiente porcentaje en base a su paso por los circuitos de aprobación en el sistema es el siguiente:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Tipo de Trámite	Total	Visión	Audio	Psicología	Médico	Escuela	Teórico	Práctico	Entregado
Cambio Jurisdicción Extranjeros Radicación Definitiva	290	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Temporal Sin DNI	29	100%	0%	7%	100%	0%	0%	0%	100%
Cambio de Jurisdicción Infracciones	14	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Cambio de Jurisdicción Menores	46	100%	100%	100%	100%	100%	2%	0%	100%
Pérdida Extranjeros Con radicación Resolución N° 79-MJySG-09	1	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida – Antecedentes penales	26	100%	4%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Permiso de Manejo Diplomático.	73	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Menores Extranjeros. Con Radicación Definitiva	24	100%	8%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Devolución de licencias	18	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Cambio Jurisdicción Resolución N° 79-MJySGC-09	1	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Cambio Jurisdicción Temporal Con DNI	13	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Infracciones Extranjeros	38	100%	3%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	121	100%	9%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Temporarias Infracciones Sin DNI	1	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Extranjeros. Con Radicación Resolución N° 79-MJySGC-09	22	100%	9%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Extranjeros Con Radicación Definitiva	12.568	100%	26%	55%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida – Deudor Alimentario	1	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Permiso Diplomático	15	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Resolución N° 79-MJySGC-09	126	100%	6%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Extranjeros Con Radicación Definitiva	1.284	100%	19%	57%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Menores Temporal Sin DNI	2	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Menores Temporal Con DNI	1	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Temporal Con DNI	33	100%	9%	6%	100%	0%	0%	0%	100%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Resolución N ° 27-SSJUS-SSSU/09 ²²	391	100%	2%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Renovación	201.934	100%	27%	64%	100%	0%	0%	0%	100%
Antecedentes penales	260	100%	4%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Deudor Alimentario	29	100%	3%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Infracciones	558	100%	4%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Judicial Amparo	2	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Judicial Cautelar	2	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Cambio de Jurisdicción	9.485	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Infracciones Orden Juez	1	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Menor es Temporario Con DNI	5	100%	0%	20%	100%	0%	0%	0%	100%
Menores Temporario Sin DNI	8	100%	0%	63%	100%	0%	0%	0%	100%
Menores	6.777	100%	17%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Menores Con Infracciones	1	100%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida	20.561	100%	23%	69%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida – Infracciones	87	100%	3%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Pérdida Menores	1.065	100%	19%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Resolución N ° 79-MJySGC-09	1.559	100%	3%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Temporario con DNI	586	100%	6%	9%	100%	0%	0%	0%	100%
Temporario sin DNI	471	100%	6%	6%	100%	0%	0%	0%	100%
Total General	258.529								

Del cuadro anterior se observa:

- Los casos por Renovación, pérdida, cambio de Jurisdicción, extranjeros con radicación definitiva y a menores, representan el 97,21 % del total renovado.
- En los casos de “Permiso de Manejo Diplomáticos” (0,03 %) no consta que se le haya practicado algún examen (auditivo, visual, médico, psicológico, charla, teórico, práctico). Lo mismo ocurre en los casos de “Pérdida de permiso de diplomático” (0,01%).
- El caso de renovación por “Cambio de Jurisdicción menores”, es el único donde consta la realización del curso teórico (Escuela).Habiendo otros ítems

²² Resolución N ° 27-SSJUS-SSSU/09: Artículo.1º.-Ampliase el alcance de la Resolución N ° 79-MJYSGC/2009 y autorizase, de manera excepcional y hasta tanto se implemente el sistema de sustitución de sanciones aprobado mediante Resolución N ° 868-MDUGC-MJYSGC-MDSGC-08, a los chóferes/empleados de vehículos de alquiler con taxímetro y los automóviles de alquiler particulares con conductor (remises), registrados como tales en los organismos correspondientes, a renovar sus licencias de conducir y realizar trámites de la baja de automóviles sin el correspondiente libre de deuda.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

de cambio de Jurisdicción: “Cambio Jurisdicción Extranjeros Radicación Definitiva”, “Cambio de Jurisdicción Infracciones”, “Cambio Jurisdicción Resolución N° 79-MJySGC-09”, “Cambio Jurisdicción Temporal Con DNI”.

- En ningún caso consta en el sistema la asistencia a la charla de educación vial cuyo comprobante se exigirá para poder retirar la licencia.
- Además los exámenes de audio y psicológico no se llegan a realizar en el 100 % de las renovaciones.

Un detalle más pormenorizado expuesto en **Anexo VI** arroja los siguientes resultados por sucursal y tipo

- En los puestos descentralizados (CGPS y ACA) se realizan en un 100 % los exámenes psicológicos. No así en Roca.
- En todos los puestos surgen falta de exámenes auditivos.
- Además se comprobaron las diferencias por categoría de licencia manteniéndose las mismas.

• **Canje²³**

El detalle analítico y su correspondiente porcentaje en base a su paso por los circuitos de aprobación en el sistema es el siguiente:

Tipo de Tramite	Total	Visión	Audio	Psicología	Medico	Escuela	Teórico	Practico	Entregado
Licencias Extranjeras Temporarios Con DNI	30	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Licencias Extranjeras Sin DNI	24	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Licencias Extranjeras Con DNI	461	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
Li cencias Extranjeras Con DNI y Radicación Definitiva	66	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%
	541								

²³ Según el Manual de Procedimientos Se tramitará para quien presente registro vigente de España e Italia. Sólo podrán realizarse estos canjes de las categorías particulares de auto (B1), moto, triciclo y cuatriciclo (A). Las clases profesionales y la categoría B2 se tramitarán como otorgamiento y la licencia presentada sólo constará para constatar antigüedad.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

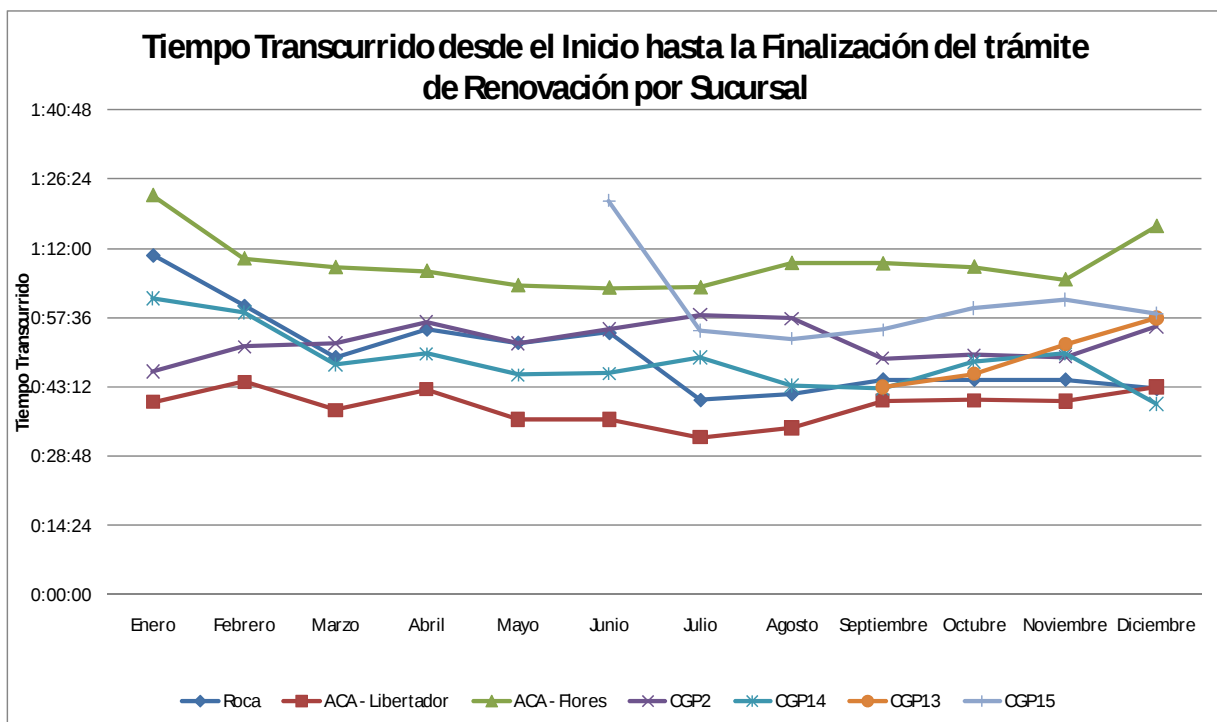
Del cuadro anterior se observa:

- En los 24 casos de “Licencias extranjeras Sin DNI” no consta en la base que se hayan realizado los exámenes de audio y psicológico (4,44 %).
- En todos los casos las categorías de licencias corresponde a B1 y A.

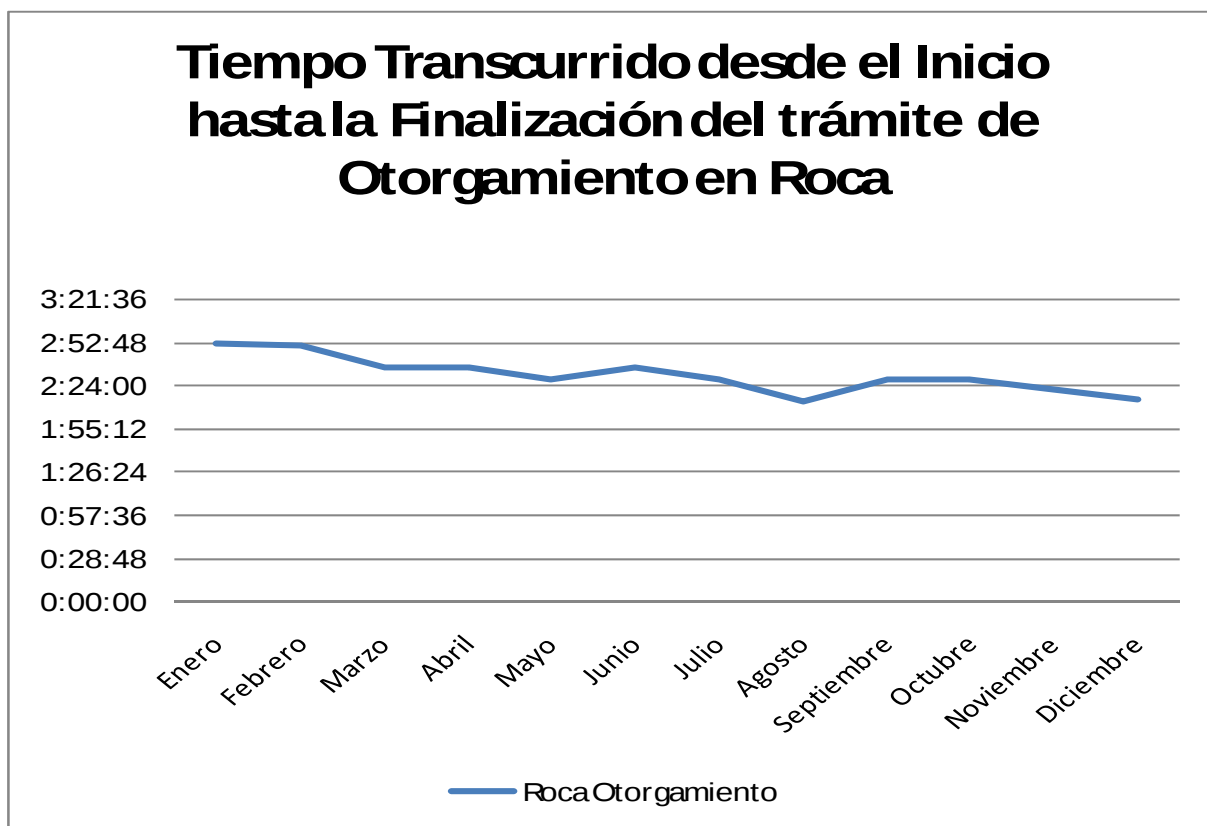
4.6.2 CIRCUITOS MÉDICOS

• Duración de los trámites

En relación con el tiempo promedio de realización de los distintos trámites, detallados por tipo (otorgamiento y renovación), con apertura de sucursal/mensual es el siguiente:



“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Los cuadros anteriores merecen los siguientes comentarios:

- Los tiempos de los trámites son medidos desde que la persona se presenta en el mostrador. No consideramos el tiempo de espera desde que llega al organismo hasta ser atendido.
- Los otorgamientos y renovaciones considerados son los empezados y terminados en el mismo día. En el caso de otorgamientos representan el 28,36 % de los 37.909 casos anuales. En el caso de las renovaciones representan el 95,36 % de los 201.934 trámites anuales.
- La sucursal que menos tiempo tarda en promedio en el trámite de renovación es ACA Libertador (39 minutos) y la que más tarda es ACA Flores (una hora con nueve minutos).
- Cabe aclarar que en Roca para las renovaciones no se practican en su totalidad los exámenes auditivo y psicológico.

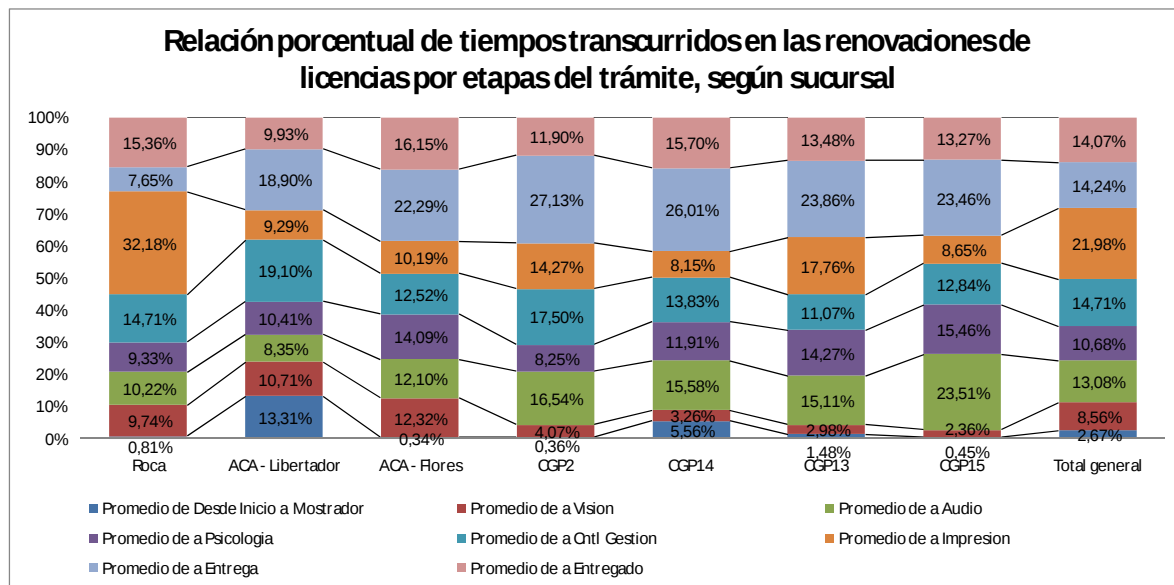
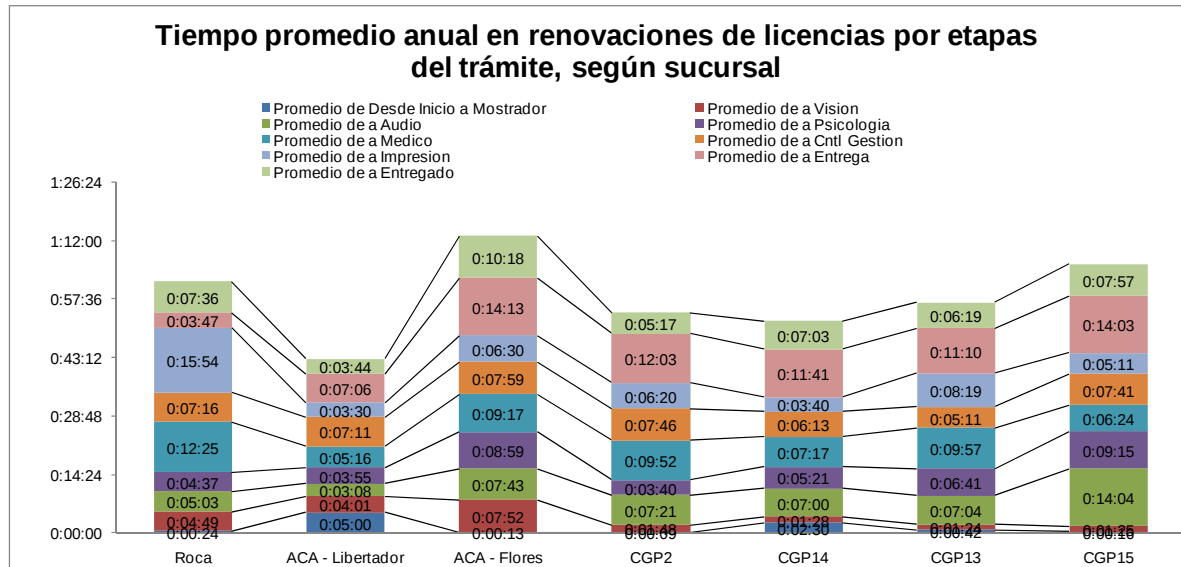
Procederemos a desagregar el tiempo transcurrido en las etapas de las renovaciones y otorgamientos por Sucursal.

- **Duración de las etapas dentro de cada tipo de trámite**

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Procedimos a analizar la duración promedio de las **renovaciones** por etapa y sucursal. Cabe aclarar que de las 201.934, solo tomamos las que se comenzaron y terminaron en el mismo día (95,36 %), a efectos de no alterar los promedios.

Los resultados son los siguientes:



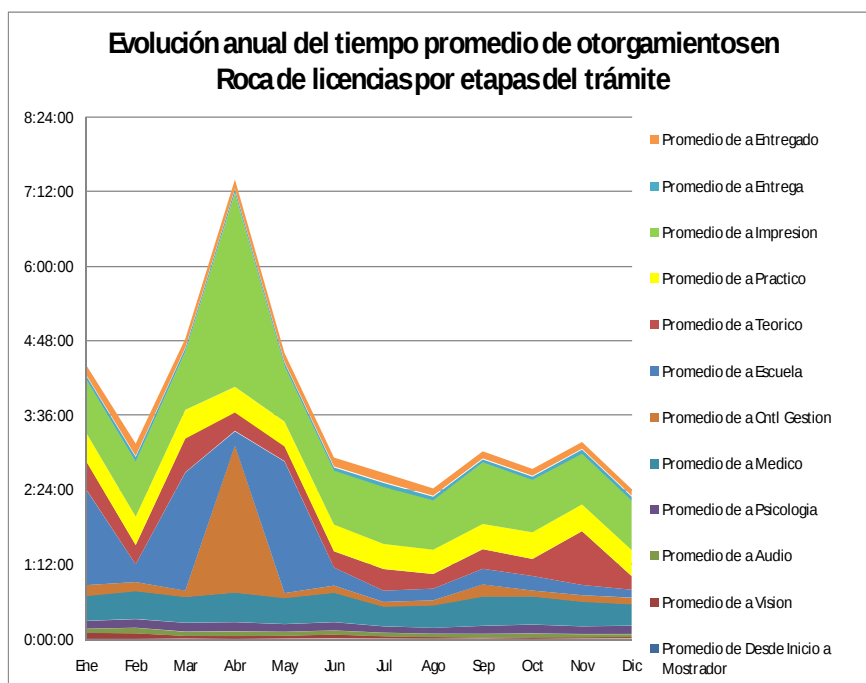
“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

De los cuadros anteriores se puede observar:

- El trámite desde que termina Control de Gestión hasta que retira la licencia, representa entre el 38,12 % (ACA Libertador) y el 55,14 % (Roca) del total del tiempo que dura la renovación. Siendo el promedio total de todas las sucursales de 50.29 %.
- Es elevado lo que representa Control de Gestión en Roca (32,18 %) respecto de los otros centros.
- Al comparar la duración de las etapas entre los CGP, se destaca que el CGP 15 tarda un 75 % entre todos los exámenes médicos (visión, audio, psicológico y médico) que los otros.
- Al comparar la duración de las etapas entre los ACA, se destaca que el ACA Flores tarda en casi todas las etapas, el doble que en la sede de Libertador.

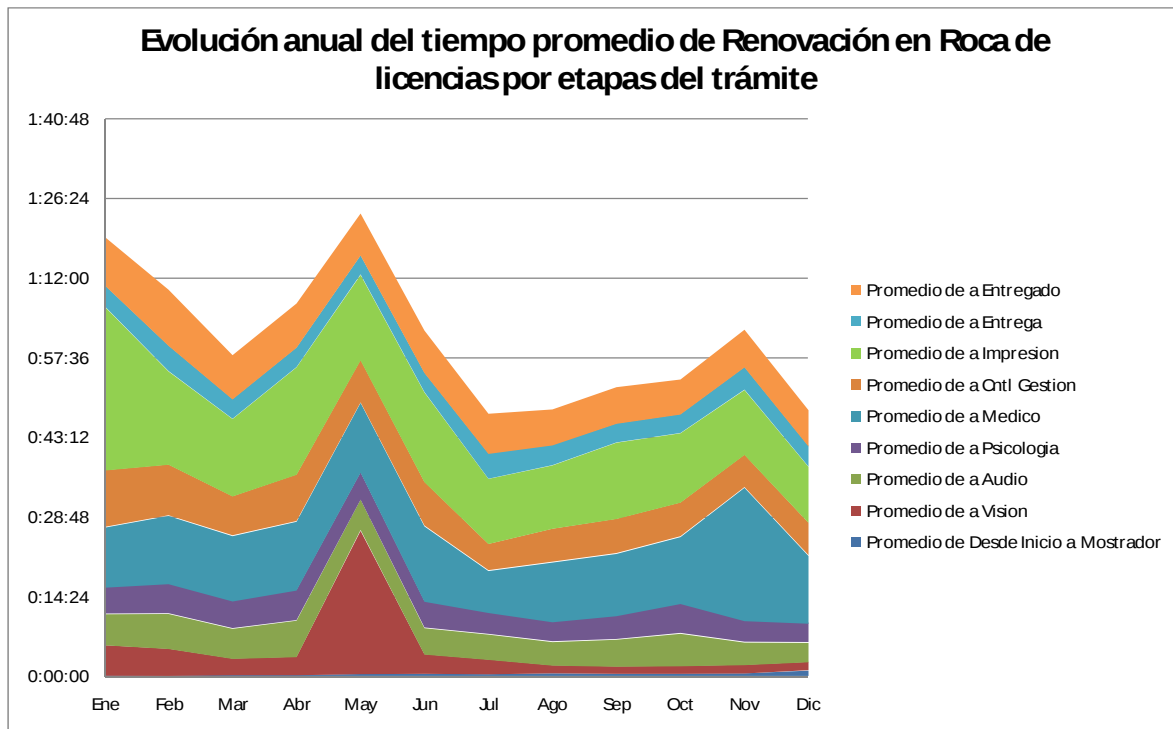
Procedimos a analizar la duración promedio de los otorgamientos por etapa en Roca. Cabe aclarar que de los 37.909, solo tomamos los que se comenzaron y terminaron en el mismo día (28,37 %) ²⁴, a efectos de no alterar los promedios.

Se realizó la comparación de la evolución anual de los promedios mensuales por etapas del trámite en la sede de Roca, entre renovaciones y otorgamientos:



²⁴ La extensión del trámite tarda en general más de un día, ya que la charla cuando es realizada en Roca se practica en dos días.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

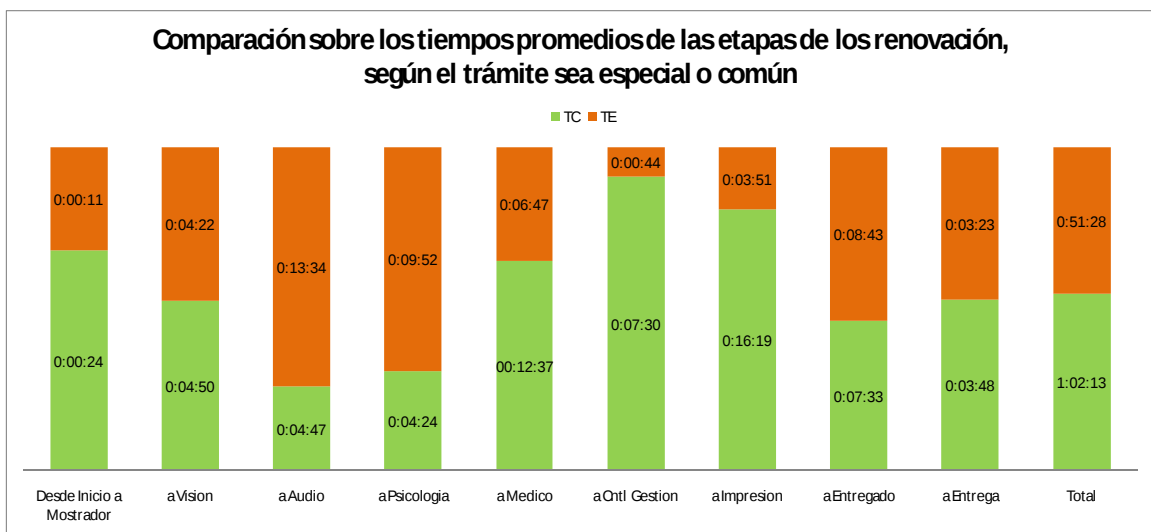
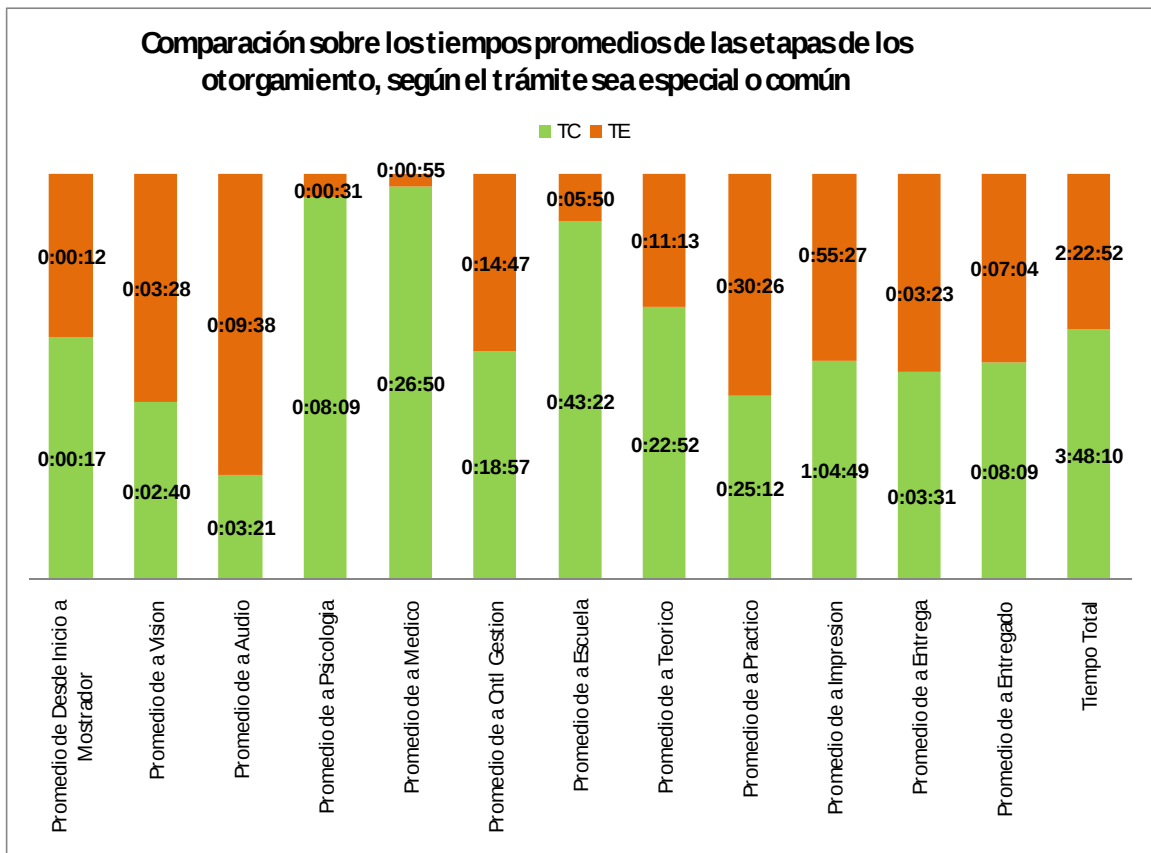


De los cuadros anteriores realizamos las siguientes observaciones:

- En las renovaciones del mes de mayo el promedio de visión fue sensiblemente superior al resto del año. En noviembre la etapa médica se incrementa notablemente.
- En el 97.53 % de los otorgamientos el tiempo promedio es menor a cinco horas. En el mes de abril el promedio de control de gestión y el de impresión se incrementan notablemente.

Analizamos la duración de las distintas etapas en Roca distinguiendo los trámites comunes de los especiales, tanto para otorgamiento como para renovación. Arrojando los siguientes resultados:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

De los cuadros anteriores se concluye:

- En otorgamiento el trámite de audio triplica en tiempo promedio el especial al común. En las etapas de los exámenes psicológico y médico la duración promedio en los especiales es de 00:1:10, mientras que en el común es de 00:27:10. También en la etapa de Escuela de Manejo el especial tarda 00:05:55 y el común 00:43:22. Así también en la instancia del examen teórico el tiempo en el especial es la mitad que en el común. Todo el trámite tarda 01:20:00 más el común que el especial.
 - En renovación las etapas de visión, audio y psicológica tardan sumadas 27:00:00 aproximadamente en el especial, mientras que en el común 14:00:00. En la etapa de médico en el trámite especial se tarda la mitad que en el común. En las etapas de control de gestión más impresión en el especial se tarda 00:04:30, mientras que en el común 00:23:30. Todo el trámite tarda 00:11:00 más el común que el especial.
 - En porcentaje el otorgamiento a través del trámite tiene una reducción temporal del 35 % respecto del común; mientras que en la renovación dicha reducción representa el 17 %.
- **Trámites médicos por operador :**

De acuerdo a lo dicho en el informe en el acápite Asignación de Número de Trámite por Mostrador los trámites 2009 fueron 339.791 y en las que participaron médicos responden al siguiente cuadro:

Concepto	Cantidad
Trámites 2009	339.791
Falta correlatividad medico	-3.237
Total Trámites con intervención médica	336.554
Cantidad de trámites médicos (audio, visión, psicológico y médico) en el año 2009	336.857
Trámites iniciados en el año 2008, con intervención de estudios médicos en el año 2009	-303
Total Trámites con intervención médica.	336.554

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Determinamos cuantos operadores intervenían en los trámites de acuerdo a los pasos que los conforman:

Total Cantidad de pasos médicos (audio, visión, médico y psicológicos)	Total operadores Médicos intervinientes	Cantidad de trámites médicos
1	Un operador médico	27.470
Total 1		27.470
2	Un operador médico	4.327
	Dos operadores médicos	156.412
Total 2		160.739
3	Un operador médico	1.195
	Dos operadores médicos	518
	Tres operadores médicos	68.668
Total 3		70.381
4	Un operador médico	1.767
	Dos operadores médicos	90
	Tres operadores médicos	784
	Cuatro operadores médicos	75.626
Total 4		78.267
Total general		336.857

Del cuadro anterior se observan 8.681 casos donde una misma persona realiza dos o más pasos, representan el 2,58 %.

- Relación entre cantidad de operadores y tiempos promedios por etapa médica**

Procederemos a determinar por sucursal el promedio de operadores que intervienen en las etapas médicas (médico, visión, audio y psicólogo) por mes y lo compararemos con el promedio de tiempo que demanda cada uno de los exámenes por sucursal y por mes.

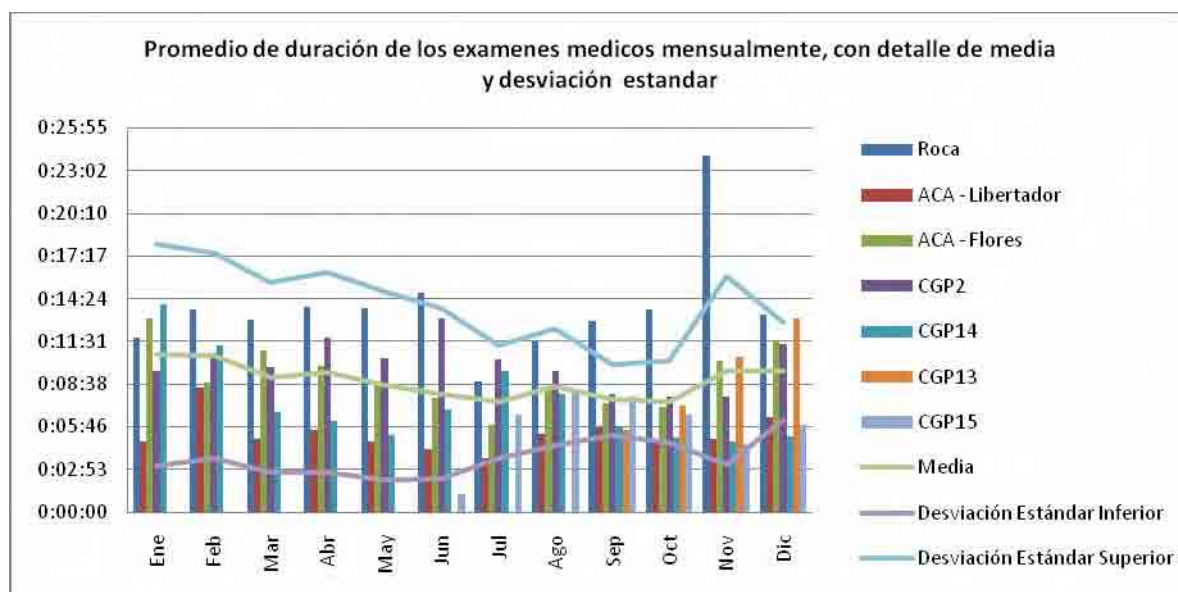
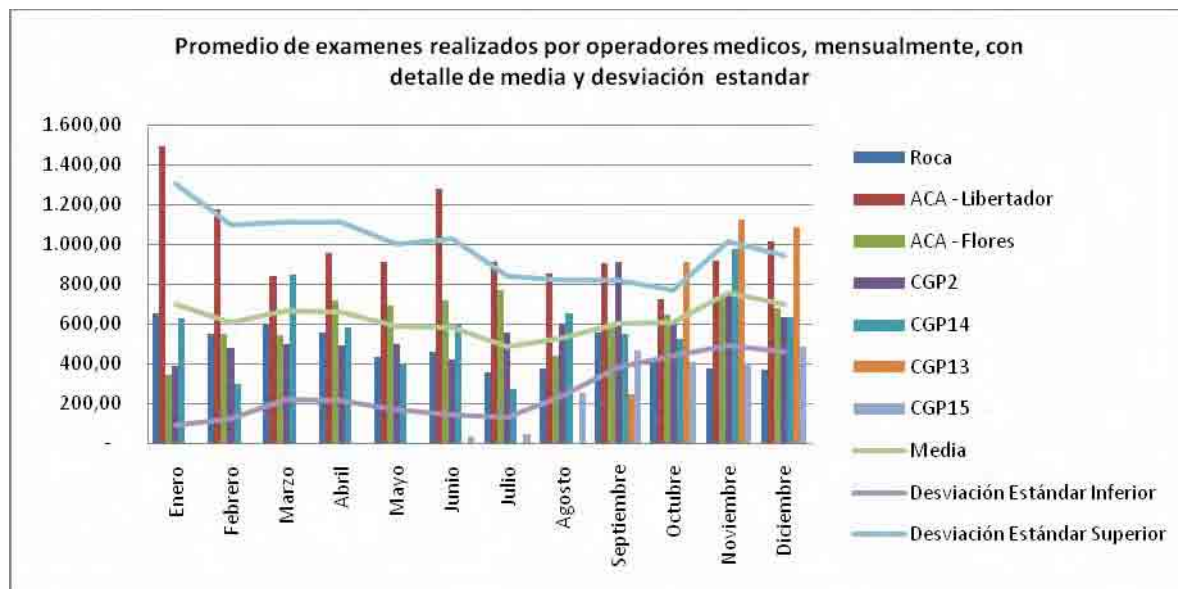
A fin de determinar una cantidad de trámites por operador y el tiempo destinado a cada tipo de examen, se recurrió a la utilización de herramientas estadísticas que determinaron una media y una desviación estandarizada²⁵ para cada mes.

²⁵ La **desviación estándar** o **desviación típica** (σ) es una medida de centralización o dispersión para variables de razón (ratio o cociente) y de intervalo, de gran utilidad en la estadística descriptiva. Se define como la raíz cuadrada de la varianza.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

El análisis comenzará con la etapa médica.

Etapa Médico



En los dos cuadros se puede observar la relación inversamente proporcional entre el promedio de la cantidad de exámenes médicos por operador médico realizados por sucursal, por mes, y el promedio de tiempo destinado a dicho examen.

Junto con este valor, la desviación típica es una medida (cuadrática) que informa de la media de distancias que tienen los datos respecto de su media aritmética, expresada en las mismas unidades que la variable.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

A su vez, a fin de delimitar una cantidad de exámenes por operador médico, y un tiempo promedio se fija la media mensual, así como una desviación estándar superior e inferior. Para con ello detectar todos aquellos casos que se encuentren por fuera del estándar estadístico delimitado.

Como se puede observar en los casos de **ACA Flores, CGP 2 y CGP 14** las medias mensuales, tanto de tiempo como de cantidad de trámites por operador médico se encuentran comprendidas entre los límites estandarizados.

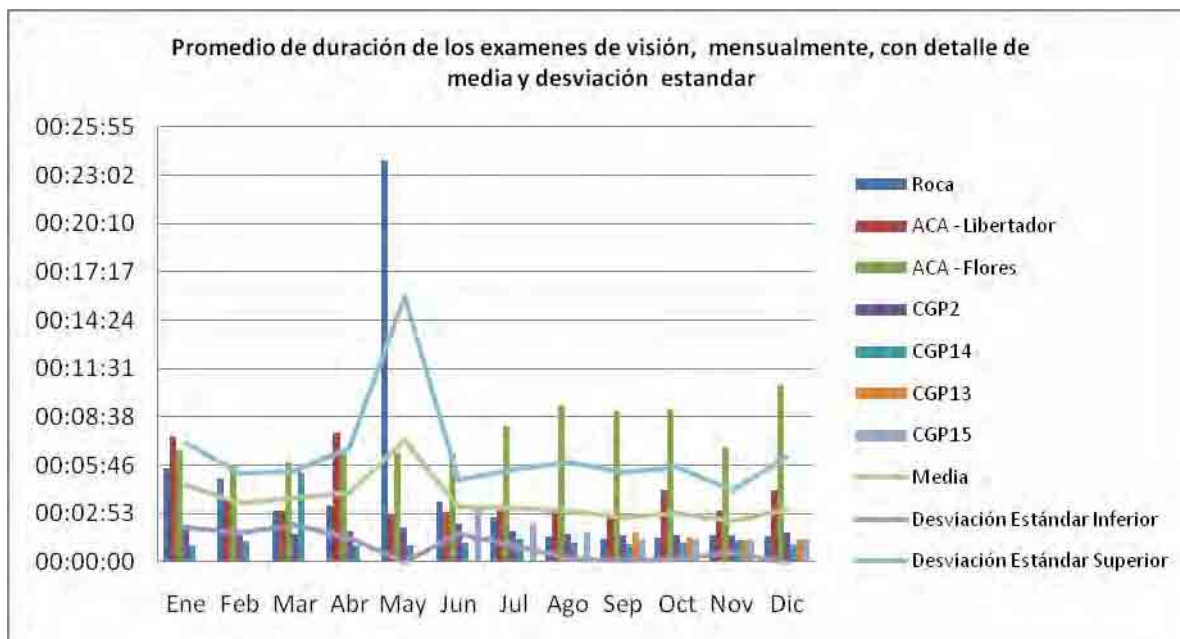
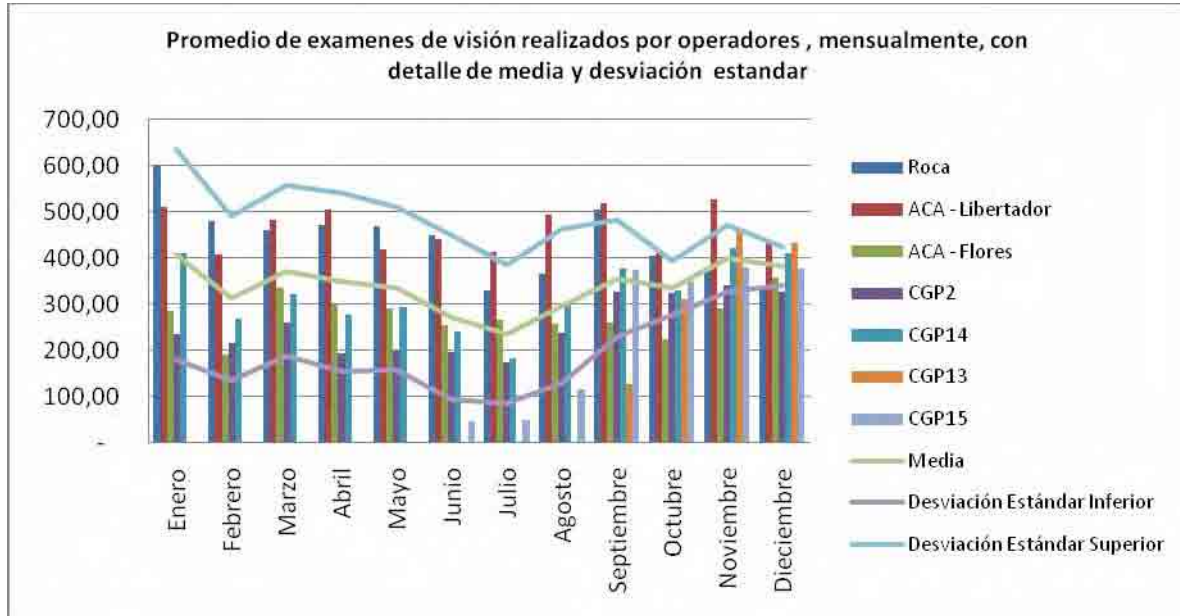
En tanto que en el **CGP 13** se observa que al comenzar a realizar los trámites de licencias, a partir del mes de septiembre se encontraban por fuera de los estándares, ubicándose paulatinamente dentro de los mismos. En cambio, el **CGP 15**, que comienza con la realización de licencias a partir de junio, nunca se ubicó dentro de los estándares en lo que respecta a cantidad de trámites médicos por operador, a excepción de septiembre, y quedando a su vez por debajo de la media en lo que respecta a los tiempos promedios.

En lo que respecta a las sedes de **Roca**, como el **ACA Libertador**, merecen en cambio un análisis pormenorizado:

- EL **ACA Libertador**, superó el máximo estandarizado de cantidad de exámenes médicos realizados por médico en forma mensual en casi el 60 % de los meses. Incluso superándolo ampliamente en los meses de enero y junio. Resultado que se ve reflejado en el segundo cuadro, en cuanto que la duración promedio del examen médico fue siempre inferior a la media, situándose siempre en los márgenes del límite estandarizado inferior.
- En la sede de **Roca**, en cambio si bien siempre se encontró por debajo de la media en cuanto al promedio de la cantidad de trámites realizados por operador médico, solo en los últimos meses del año se encontró por debajo de la desviación mínima estandarizada. Comportamiento que se ve reflejado en el segundo cuadro, en la superación de la media de tiempo en todos los meses, y la superación de los límites máximos estandarizados hacia final del año.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Etapla Visión



En lo que respecta a los exámenes de visión, en el primer cuadro se puede observar una tendencia hacia la homogenización del promedio de trámites realizados por operador en forma mensual hacia el final del año 2009. Lo cual se refleja en forma clara en la reducción de la distancia entre el límite mínimo y máximo que conforman la desviación estándar.

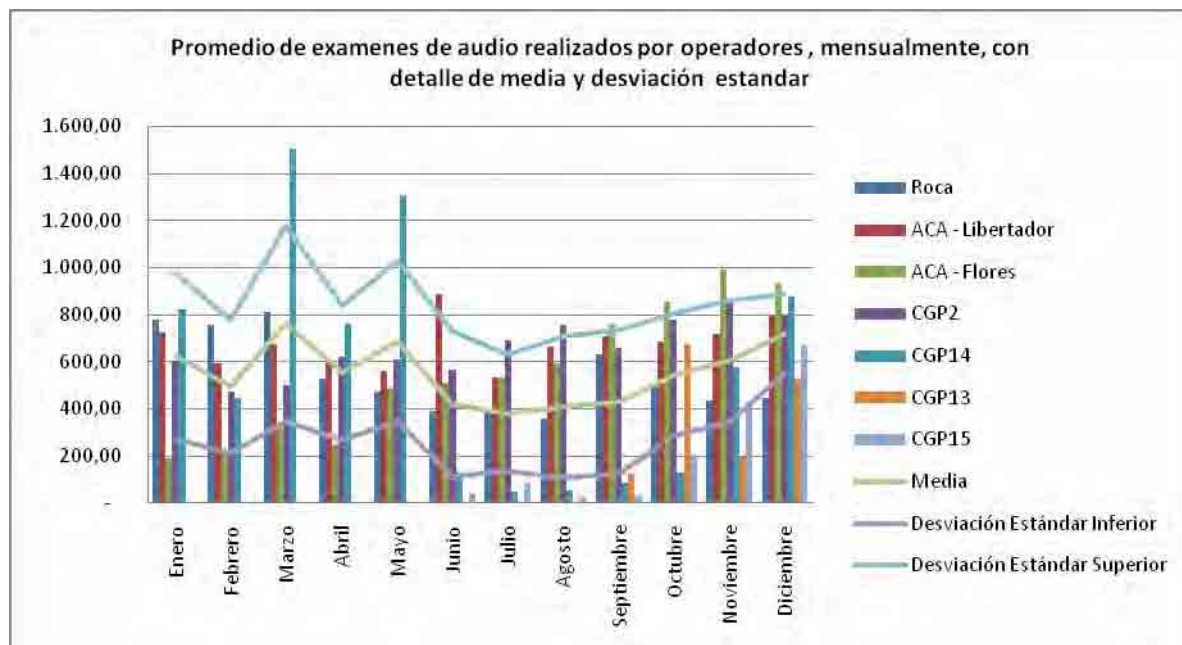
“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

También se puede observar como en el promedio de trámites por operador, el **ACA Libertador** supera los límites máximos durante toda la segunda mitad del período auditado. Punto que se reflejó en forma directa en la variación de los tiempos promedios que demandó el trámite, conteniéndose, de todas formas, dentro de los límites establecidos.

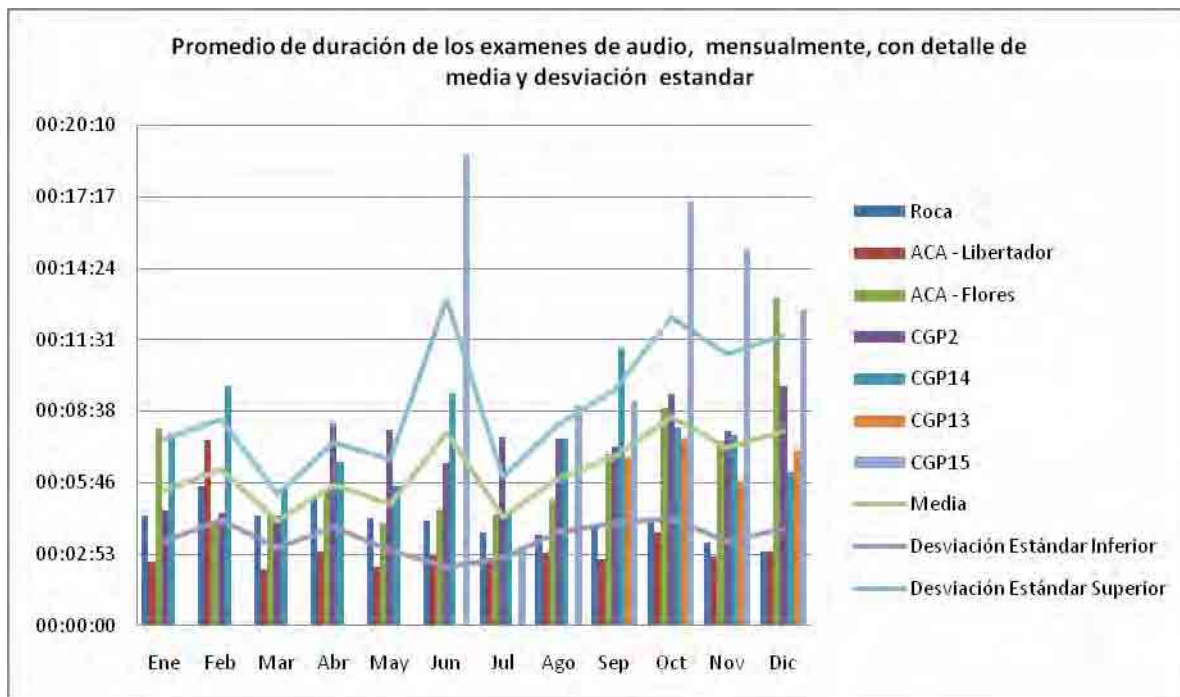
Al igual que en el trámite médico, los **CGPs 13 y 15**, comienzan a realizar los trámites de visión a partir de los meses de septiembre y junio, pero a diferencia del trámite medico, en este caso rápidamente se estandarizan los tiempos como la cantidad de trámites por operador de ambas sedes.

Por último, se destacan en el segundo cuadro, los tiempos promedios del trámite del **ACA Flores**, los cuales superan el límite estándar máximo en nueve de los doce meses. En tanto que la sede de Roca, si bien solo en el mes de mayo supera el límite máximo de tiempo, el mismo se dispara hasta superar los 23 minutos de tiempo promedio por trámite, cuando el promedio anual se sitúa entre los 3 y 4 minutos.

Etapas Audio



“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



En lo que respecta al promedio de la cantidad de exámenes de audio por operador en forma mensual, las sedes de **Roca, ACA Libertador y el CGP2** se encuentran dentro de los estándares. Manteniéndolo en lo que respecta a los tiempos promedios, solo en caso de **Roca**, ya que el **ACA Libertador** en diez de los doce meses el promedio de tiempo por examen de audio fue menor a la desviación estándar mínima. Por el contrario el **CGP2** supero la desviación máxima en los meses de abril, mayo y julio.

También se destaca el **CGP 14** por la amplia superación del estándar máximo en los meses de marzo y mayo, superando los 1200 exámenes mensuales por operador, cuando la media anual se ubica entre los 600 y 700 exámenes.

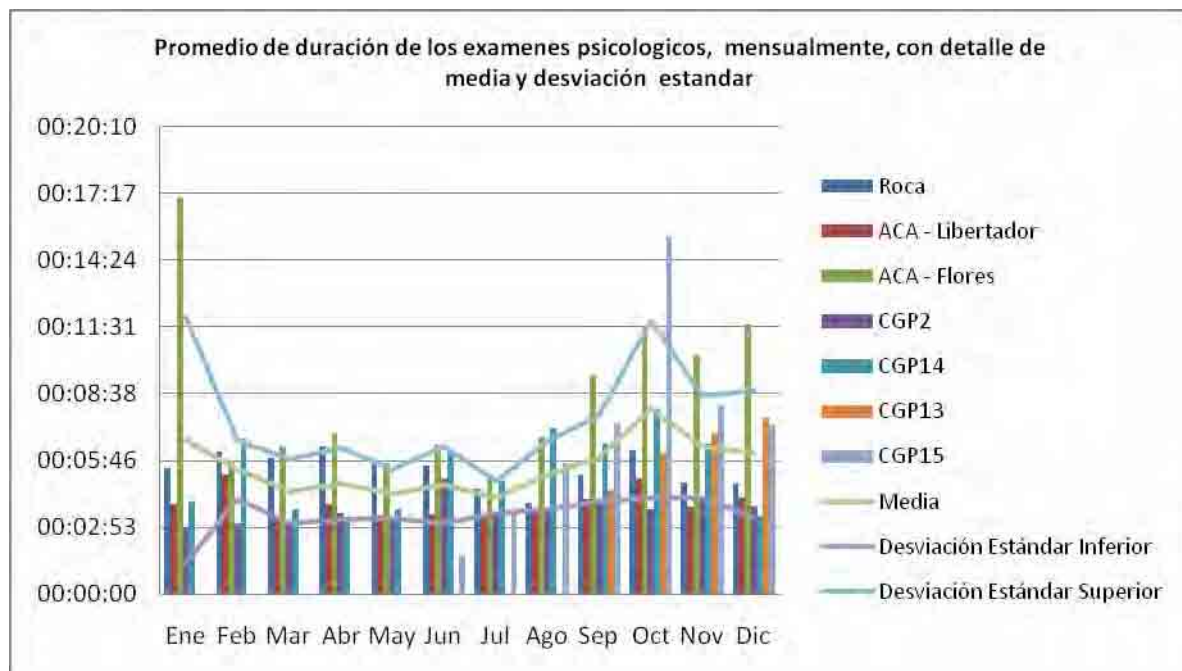
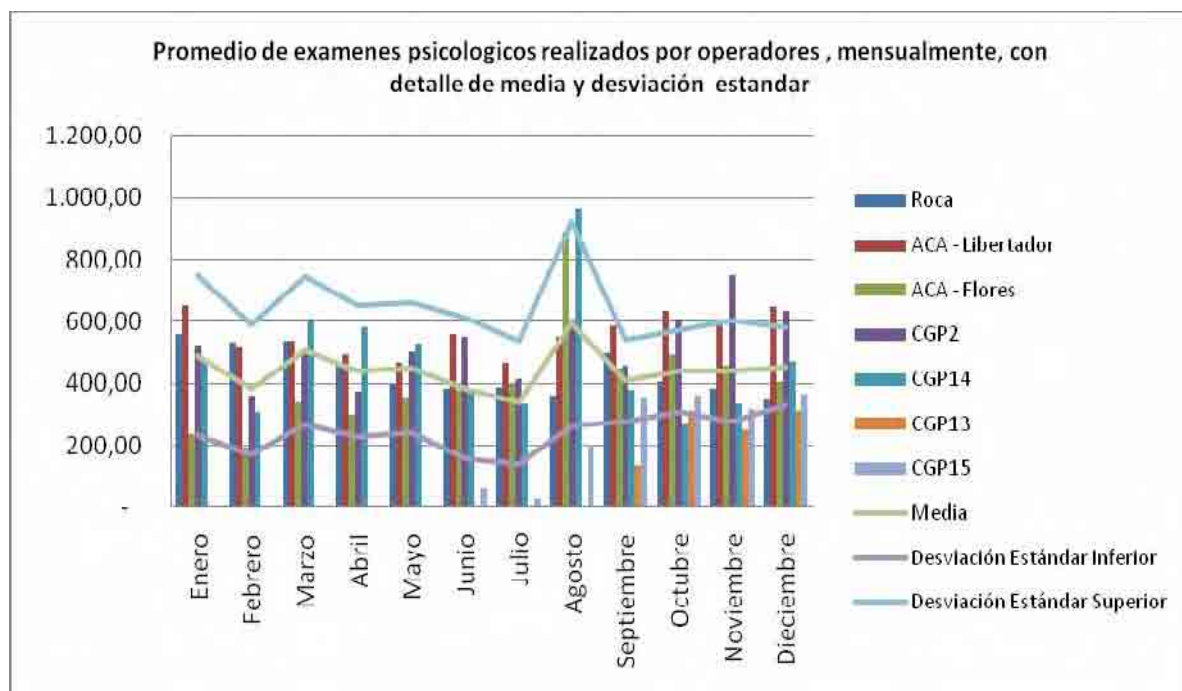
En el caso del **ACA Flores** se puede observar una clara progresión anual de la cantidad de trámites realizados por operador, comenzando el 2009 por debajo de la cantidad promedio y finalizando por encima. Es este caso contrario a los comportamientos que se observaron hasta ahora, por cuanto que los tiempos promedios por trámites se fueron incrementando en la medida que se incrementaron la cantidad de exámenes por operador.

Los **CGPs 15 y 13** si bien al igual que en los casos de médico y visión requieren de cierto tiempo desde que comienzan con la emisión de licencias para lograr la cantidad de trámites por operador estándar, requirieron de más tiempo para ello en el caso las pruebas de audio. Evolución que encontró su correlación en el tiempo promedio del examen en el caso del **CGP 15** en los últimos tres meses del año. Sin embargo, dicho CGP superó el estándar máximo de tiempo promedio por

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

examen de audio en casi todos los meses, y en forma alarmante en los meses de octubre y noviembre.

Etapas Psicólogo



“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Del primer cuadro, se observa que hasta el mes de agosto no se habían registrado desviaciones relevantes de los estandarizados. A partir de agosto el límite estandar máximo comienza a ser superado por el **CGP 14, CGP 2 y ACA Libertador**. En tanto que los **CGPs 13 y 15** al igual que en la mayoría de los exámenes previamente analizados, comienzan por debajo de los estándares y los van alcanzando en la medida que transcurre el período. Este ultimo comportamiento se repite también en ambos CGPs en el promedio de tiempos por examen psicológico (Cuadro 2).

A su vez, en el segundo cuadro, el **ACA Flores** supera el tiempo promedio máximo consentido según la desviación estandarizada de la media en nueve de los doce meses, superándolo ampliamente en tres de los nueve meses. En tanto que en dos ocasiones se duplicó el la media de tiempo promedio, **ACA Flores** en el mes de enero y **CGP 15** en octubre.

- **Cantidad de exámenes médicos con tiempos promedio menores a la desviación estándar mínima, por sucursal:**

	Visión	Audio	Psicológico	Medico
Sucursal	Menos de 1 Min	Menos de 3 Min 33 seg.	Menos de 3 Min 24 seg.	Menos de 3 Min 40 seg.
ACA - Flores	0,44%	45,56%	33,50%	38,61%
ACA - Libertador	1,21%	79,95%	70,12%	60,65%
CGP13	39,94%	31,74%	36,04%	16,14%
CGP14	65,99%	43,39%	57,12%	37,92%
CGP15	23,34%	18,15%	28,99%	33,21%
CGP2	14,93%	34,93%	68,98%	16,98%
Roca	29,98%	69,18%	55,81%	45,43%
Total general	25,07%	54,71%	56,55%	43,38%

Nota: se destacan en naranja todos los resultados mayores al 40 %

- **Cantidad de exámenes médicos con tiempos promedio menores a un minuto, por sucursal:**

Sucursal	Visión por Debajo de Un Minuto	Audio por Debajo de Un Minuto	Psicológico por Debajo de Un Minuto	Medico por Debajo de Un Minuto
ACA – Flores	0,44%	1,42%	1,16%	1,84%
ACA - Libertador	1,21%	17,90%	20,32%	9,88%
CGP13	39,94%	1,46%	1,72%	0,49%
CGP14	65,99%	2,34%	3,55%	0,73%
CGP15	23,34%	0,83%	0,91%	1,00%
CGP2	14,93%	0,55%	26,50%	0,23%
Roca	29,98%	11,11%	12,11%	9,95%
Total general	25,07%	7,15%	12,63%	7,36%

Nota: se destacan en naranja todos los resultados mayores al 10 %

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

4.6.3 RETENIDOS, BAJAS DE CATEGORÍA E INHABILITADOS

El trámite puede ser retenido en cualquiera de las instancias de los exámenes psicofísicos (audio, visión, psicológico y médico). Se le indicará al solicitante el motivo de la retención y de ser necesario los estudios complementarios que se debe efectuar y se ingresará en el sistema como retenido.

Además en función de los exámenes psicofísicos puede dársele una categoría inferior a la solicitada. Debiendo en este caso iniciar un trámite de reconsideración.

Asimismo puede resultar de las pruebas antedichas no apto, pudiendo también solicitar una reconsideración y recurrir a una Junta Médica, de acuerdo a los plazos que se indiquen. La reconsideración podrá ser solicitada una vez pasado los 180 días de declarada la no aptitud.

La baja, la inhabilitación y rehabilitación se realizan a través de un acta médica. En ellas se dejan expuestos los motivos de la baja o ineptitud. Debiendo ser firmada por los especialistas que determinan el problema y por el médico y Jefe de área, notificándose el solicitante en la misma acta.

Las inhabilitaciones pueden ser originadas también por decisiones judiciales comunicadas a la Dirección General de Licencias e incorporadas a la base de datos de la misma. Así también puede denegarse la habilitación de conductor por el estudio de los antecedentes penales, infracciones o no tener los requisitos necesarios para obtener la licencia (no cumplir con el requisitos de edad máxima para su otorgamiento por primera vez).

El organismo en la sede Roca cuenta con un libro de Actas Médicas, otro de bajas e inhabilitados y otro de retenidos en el gabinete de psicología.

Procedimos a verificar la existencia de las actas y su correlato con las incluidas en el Libro respectivo.

Además obtuvimos una base de inhabilitados, la cual arroja el siguiente detalle:

Descripción	Total	%
DEUDOR ALIMENTARIO MOROSO	12	5,83%
INEPTO	79	38,35%
INHAB - POR INFRACCIONES -	1	0,49%
INHAB - POR JUZGADO (PENAL, CONTRAVENCIONAL, CIVIL)	12	5,83%
INHAB - ANTECEDENTES PENALES-	65	31,55%
RUI	37	17,96%
Total general	206	100,00%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Los casos del cuadro anterior los cruzamos con las notas emitidas durante el año 2009 dirigido a los juzgados, así como con las disposiciones determinando las inhabilitaciones por antecedentes penales y con los informes dirigidos a los Juzgados o a la Dirección de Infracciones, con la base de exámenes médicos y los libros de actas médicas. Cabe aclarar que adjunto a las notas se acompaña un reporte histórico por documento donde consta la inhabilitación.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

- En el caso de inhabilitaciones determinadas por los juzgados, por infracciones, por antecedentes penales se encontraron solo 7 casos entre Notas, Disposiciones e Informes del 2009.
- Entre las Notas, Disposiciones e Informes se encontraron 190 casos que no están incluidos en la base de inhabilitados.
- En la base de inhabilitados por RIU, son todas inhabilitaciones no vigentes en el año 2009 por eso no constan entre las Notas, Disposiciones e Informes del 2009.
- En los casos de ineptitud hay 10 casos en la base de inhabilitados sin constar acta en el libro respectivo. Además encontramos en el libro de actas médicas y de inhabilitados 126 casos que no surgen de la base suministrada.

4.6.4 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL MATERIAL FÍSICO DE LAS LICENCIAS.

La licencia de conducir posee dos medidas de seguridad: el sobre plastificado y el papel impreso. Ambos están numerados y siguen una correlatividad.

Verificamos la correlatividad de los plastificados, ya que dicho número está incorporado en la base de sistemas teniendo en cuenta las entregas internas del material, el romaneo en las compras y el rezago en el uso.

- **Romaneo**

El proveedor al efectuar las entregas las acompañaba de detalles de los plásticos anulados. Tomamos nota de los detalles correspondientes al año 2009, arrojando el siguiente resultado:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Fecha del remito del Proveedor	Fecha del PRD	Desde N °	Hasta N °	Total	Romaneó	Recibido
28/04/2009	07/07/2009	12.273.304	12.434.667	161.364	1.364	160.000
07/12/2009	10/12/2009	12.434.668	12.674.976	240.309	309	240.000
						400.000

El romaneó del proveedor fue cruzado con las planillas de caja del proveedor del año 2009 y 2010, dando el siguiente detalle:

año	cantidad
2009	1.118
1ª compra 2009	1.364
2ª compra 2009	309
Total general	2.791

- Entregas internas durante el año 2009**

Las entregas de insumos a los distintos centros la realiza patrimonio, acompañándolas de un remito, donde constan las cantidades de insumos entregados.

El detalle de los plásticos entregados a las sucursales de acuerdo al origen (stock 2008, 1ra o 2da compra 2009) durante el año 2009 según los remitos es el siguiente:

Sucursal	Stock 2008	Primera Compra 2009	Segunda Compra 2009	Total general	%
DGLIC (ROCA)	110.604	81.496	4.000	196.100	59,82%
ACA LIBERTADOR	23.100	18.700	1.932	43.732	13,34%
CGP 2	10.400	12.800		23.200	7,08%
CGP 14	10.500	11.200	800	22.500	6,86%
ACA FLORES	8.000	10.400	800	19.200	5,86%
CGP 15	800	10.400	800	12.000	3,66%
CGP 13		8.800	1.600	10.400	3,17%
ACA PISTA	600			600	0,18%
Responsable Área Patrimonio	100			100	0,03%
Total general	164.104	153.796	9.932	327.832	100,00%
%	50,06%	46,91%	3,03%	100,00%	

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Detalle por sucursal del primer y último día de entregas:

Sucursal	Fecha Primera Entrega	Fecha Ultima Entrega
DGLIC (ROCA)	07/01/2009	30/12/2009
ACA LIBERTADOR	13/01/2009	29/12/2009
CGP 2	13/01/2009	15/12/2009
CGP 14	13/01/2009	22/12/2009
ACA FLORES	13/01/2009	22/12/2009
CGP 15	12/06/2009	22/12/2009
CGP 13	27/08/2009	29/12/2009
ACA PISTA	12/02/2009	12/02/2009
Responsable Área Patrimonio	13/03/2009	13/03/2009

Al mismo tiempo cada centro dispone de un libro de insumos según el siguiente detalle:

Sucursal	Fecha Primera Entrega según libro	Fecha Ultima Entrega según libro	última entrega 2009 según remito	Última Entrega 2009 según libro
ACA LIBERTADOR	13/04/2009	30/12/2009	12.443.899	12.443.900
CGP 2	13/01/2009	23/12/2009	12.427.899	12.437.400
CGP 14	13/04/2009	22/12/2009	12.438.199	12.438.200
ACA FLORES	10/03/2009	22/12/2009	12.436.599	12.436.600
CGP 15	12/06/2009	22/12/2009	12.438.999	12.439.000
CGP 13	27/08/2009	22/12/2009	12.443.099	12.439.800
ACA PISTA				
Responsable Área Patrimonio				

De los cuadros anteriores y de la revisión de libros, remitos, planillas de romaneo y licencias entregadas surge lo siguiente:

- El 59,82 % fue entregado en Roca, el 19,38 en ACA y el 20,77 % en los CGP.
- Hubo una entrega al responsable de Patrimonio de 100 unidades el 13/03/2009.

La numeración correspondiente se cruzó contra las licencias otorgadas dando el siguiente resultado:

- De las 600 unidades entregadas en ACA pista, 500 están asentadas en el libro ACA Libertador el 28/06.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- En Roca no poseen un libro, ni por turno mañana, ni por turno tarde de insumos.
- Los libros de ACA Libertador, ACA Flores y CGP 14 comienzan con fechas posteriores a las entregas.
- En el libro del CGP 13 no consta la entrega según remito del día 29 de diciembre.
- En el libro del CGP 2 consta la recepción del día 23 de diciembre, no constando el remito de entrega.

Verificamos que además del total entregado en el año 2009: 327.832 insumos plásticos, según remitos; se habían comprado 26.400 plásticos más, de los cuales constaban en los libros de insumos 5.600 según el siguiente detalle:

Origen	Faltantes de Remitos	Constan en Libros
Stock 2008	18.100	1.600
Primera Compra 2009	7.500	3.200
Segunda Compra 2009	800	800
Total	26400	5.600

A su vez se encontraron licencias otorgadas, del total sin remito por 23.082, según lo siguiente:

Origen	Lic. No Otorgada	Otorgadas	Total general
Stock 2008	413	17.687	18.100
Primera Compra 2009	2.105	5.395	7.500
Segunda Compra 2009	800		800
Total general	3318	23.082	26.400

El detalle de las licencias sin otorgar y sin remito, según rezago y origen es el siguiente:

Origen	Con Rezago	Sin Rezago	Total general
Stock 2008	83	330	413
Primera Compra 2009	19	2.086	2.105
Segunda Compra 2009		800	800
Total general	102	3.216	3.318

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

De los tres cuadros anteriores concluimos:

- No constan remitos en el 7,45 % del Total (327.832+26.400).
- De los 26.400 plásticos sin remito, se localizaron otorgadas el 87,43 % (23.082).
- Del resto de los plásticos sin remito no otorgado (3.318) sólo se localizaron en rezago el 3,07 %.

El material a distribuir lo conserva el sector de Patrimonio. La DGLIC no realiza cortes/cierres de stock al cierre del ejercicio anual, de los materiales tanto en sede central como en las sedes descentralizadas.

Durante el año 2010 la Dirección solicitó a cada centro la devolución del material no utilizado, dando el siguiente resultado:

Fecha de Devolución	1ª Compra		2ª Compra	
	Distribuidos en el año 2009	Distribuidos en el año 2010	Distribuidos en el año 2009	Distribuidos en el año 2010
Ago-10			0	7.200
Sep-10			0	1.000
Ago-10	200		0	3.800
Sep-10			0	8.000
Sep-10				5.000
	200			25.000

Las 200 unidades del cuadro anterior corresponden al CGP 14.

• **Rezago**

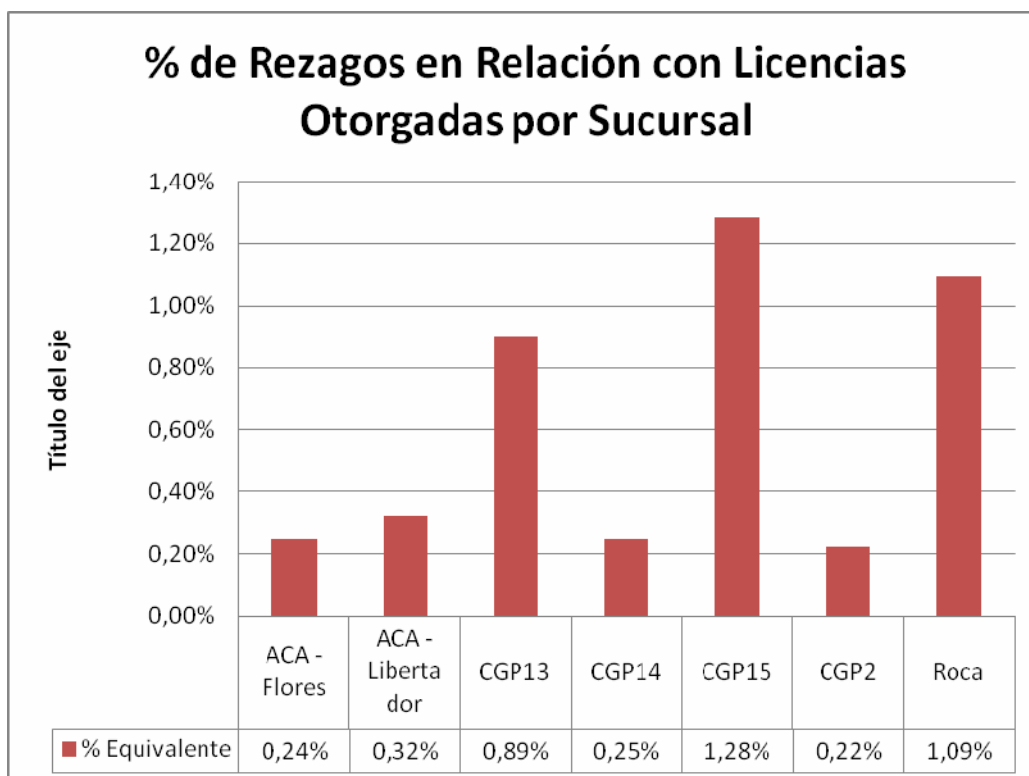
Cada centro dispone de un libro de rezagos, no en todos los casos se explicita la causa del problema.

La apertura del libro de rezago en cada sucursal corresponde a la siguiente fecha:

Sucursal	Fecha Primera Entrega según libro
ACA LIBERTADOR	10/03/2009
CGP 2	05/01/2009
CGP 14	13/04/2009
ACA FLORES	23/03/2009
CGP 15	12/06/2009
CGP 13	21/08/2009

El detalle en relación a las licencias otorgadas es el siguiente:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

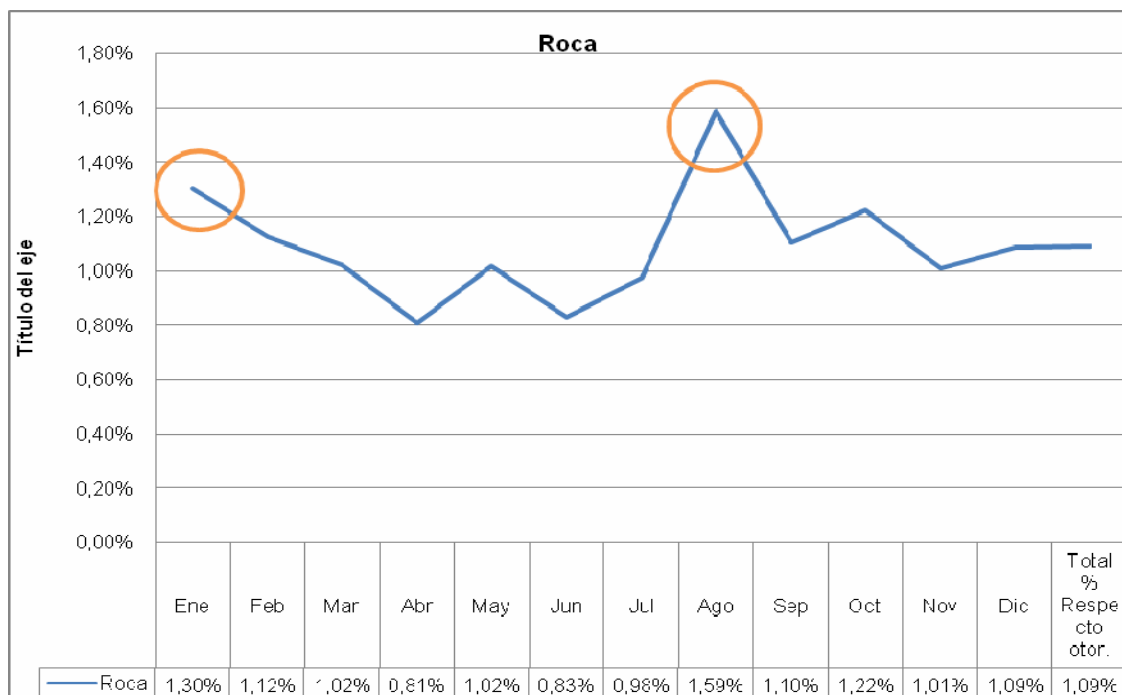


La apertura mensual es la siguiente:

Mes	Roca	CGP2	CGP15	CGP14	CGP13	ACA Libertador	ACA Flores
Enero	1,30%	0,07%		0,53%			
Febrero	1,12%	0,49%		0,40%			
Marzo	1,02%	0,34%		0,22%		0,05%	0,13%
Abril	0,81%	0,21%		0,17%		0,37%	0,22%
Mayo	1,02%	0,14%		0,13%		0,62%	0,38%
Junio	0,83%	0,06%	160,00%	0,44%		0,75%	0,22%
Julio	0,98%	0,37%	31,69%	0,12%		0,14%	0,27%
Agosto	1,59%	0,23%	0,13%	0,21%		0,23%	0,12%
Septiembre	1,10%	0,17%	0,22%	0,39%	3,47%	0,32%	0,42%
Octubre	1,22%	0,22%	0,06%	0,17%	0,50%	0,34%	0,16%
Noviembre	1,01%	0,18%	0,21%	0,15%	0,63%	0,41%	0,66%
Diciembre	1,09%	0,21%	0,07%	0,00%	0,70%	0,59%	0,15%
Total % Respecto otorgadas	1,09%	0,22%	1,28%	0,25%	0,89%	0,32%	0,24%
Total Cantidad Rezago	2.182,00	44,00	86,00	53,00	61,00	145,00	47,00

Procedimos a analizar con más detalle el rezago de Roca. Detallando por mes el porcentaje de rezagos respecto de las licencias otorgadas:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Tomamos los dos meses con mayor % respectos de las otorgadas destacadas en el cuadro anterior y obtuvimos el siguiente detalle:

Motivo	Ene	Ago	Total general	%
Doble		108	108	21,69%
Plastificado	50	17	67	13,45%
Prueba	43		43	8,63%
Apellido	20	18	38	7,63%
Domicilio	14	17	31	6,22%
Borrado	14	14	28	5,62%
Otros (fechas, nombre, foto, encabezados, categorías, etc.)	108	75	183	36,75%
Total general	249	249	498	100,00%

También analizamos los rezagos por turno dando el siguiente resultado:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



- Base de Licencias otorgadas y meta física

La base de “licencias _ otorgados” es la única base en la que se registra el número de plásticos de las licencias emitidas. Cabe aclarar que este punto es el único dato en sistema a través del cual se liga el material físico de seguridad (plásticos) con los registros informáticos.

La base de “licencias _ otorgados” consta un total de 333.262 licencias otorgadas, en la cual se destaca:

- La existencia de 6.690 casos con número de plástico repetido, siendo 6.537 casos, el 97.71 %, personas diferentes (distinto nombre y número de documento) con mismo número de plástico el cual debe ser único.
- La falta de identificación de número de plástico en 8.263, dejando vacío el campo en el cual se identifica el plástico asignado a la licencia emitida.
- Existen 326 números de plásticos que no son válidos, por no corresponderse con las numeraciones correspondientes con las compras de plásticos.

Ahora procedimos a cruzar la diferencia entre las bases “licencias _ otorgados” y la meta física sin contar los 1.373 casos duplicados según el número de trámite, arrojando los siguientes resultados:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- Existen 12 casos en la meta física 2009 que no tiene correspondencia en la base de “Licencias _ otorgadas”.
- Existen 10.693 casos en la base de “Licencias _ otorgadas” que no se encuentran incluidos en la meta física 2009. De los cuales se desprende el siguiente detalle:

Estado	Ultimo Log Alcanzado	N ° Plástico	Suma de Cantidad
Consta en Base de “Trámites _ Log ²⁶ ”	Borrado	No consta N ° de Plástico	1.480
	Control Gestión	No consta N ° de Plástico	6.506
	Finalizado	No consta N ° de Plástico	17
	Impresión	No consta N ° de Plástico	202
	Visión	No consta N ° de Plástico	1
	Entregado	Consta N ° de Plástico	22
Total Consta en LOG			8.228
No Consta en Base de “Trámites _ Log ²⁷ ”		Consta N ° de Plástico	2.430
		No consta N ° de Plástico	35
Total No Consta en LOG			2.465
Total general			10.693

Se puede destacar entonces a través del cuadro anterior que de los 10.693 casos de licencias que figuran en la base de “Licencias _ otorgadas” y que no fueron incluidas en la meta física solo llegaron al estadio de entregado 22 casos, de los cuales se pudo identificar que no fueron incluidos por encontrarse mal cargada la fecha de emisión en la base de “trámites _ Log”.

En tanto que hay 2.430 casos de licencias otorgadas 2009 los cuales tienen números de plástico asignado y que sin embargo no se encuentran en la base de “tramité _ Log” del 2009.

- **Cruce del material distribuido durante el año 2009**

A fin de corroborar la utilización de los plásticos de seguridad entregados a las distintas sucursales encargadas de la emisión de licencias, se procedió al entrecruzamiento de las correlatividades del material físico entregado a las sucursales con la base de datos llamada “licencias _ otorgados”, los rezagos

²⁶ Base de datos donde quedan registrados los cambios de estado a través del trámite de licencia (mostrador, fotografía, exámenes médicos, etc.).

²⁷ Base de datos donde quedan registrados los cambios de estado a través del trámite de licencia (mostrador, fotografía, exámenes médicos, etc.).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

registrados en los libros de las sucursales y los romaneos de plásticos anulados por el proveedor.

Para realizar el cruce se procedió a determinar un universo a partir de la información física existente (remitos, libros de rezago y entrega de materiales y planillas de romaneo del proveedor), descartándose los períodos en los que no se contaba con dichos libros, remitos o planillas.

Durante el 2009 se entregaron a las distintas sucursales 327.832 como se describió en el punto “Entregas Internas Durante el Año 2009”, con el siguiente detalle para la conformación del universo:

Universo	Suma de Cantidad	%
Universo	288.226	87,92%
No entra en Universo por Falta de Romaneo	24.106	7,35%
No entra en Universo por Falta de Romaneo y de Libro de Rezagos	5.600	1,71%
No Entran al Universo por falta de Libro de Rezagos	9.900	3,02%
Total general	327.832	100,00%

Como se observa en el cuadro se incluyó para el análisis: plásticos entregados según remitos a las sucursales, licencias otorgadas, romaneos anulados por el proveedor y plásticos informados según libro de rezagos, representando el 87.92 % del total de los plásticos distribuidos durante 2009.

La apertura de este universo, es la siguiente:

Concepto	1ra compra 2009	2ra compra 2009	Stock 2008	Total general	%
Otorgadas incluidas en romaneo	15		243	258	0,09%
Otorgadas incluidas en rezago	183	2	177	362	0,13%
Otorgadas	125.278	1.541	118.900	245.719	85,25%
No otorgadas incluidas en romaneo y en rezago			14	14	0,00%
No otorgadas incluidas en romaneo	432	2	849	1.283	0,45%
No otorgadas incluidas en rezago	1.127	6	738	1.871	0,65%
No otorgadas no incluidas en romaneo ni en rezago	26.761	8.381	3.577	38.719	13,43%
Total	153.796	9.932	124.498	288.226	100,00%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Del cuadro anterior se observa:

- Se han otorgado licencias, cuyo plástico corresponde a romaneo del proveedor o a rezago de la sucursal según libros en 620 casos (0,22 %).

Haciendo la apertura de las no otorgadas no incluidas en romaneo ni en rezago, surgen los siguientes resultados:

Mes	Stock 2008	1ra compra 2009	2ra compra 2009	Total general	%	%
Febrero	288			288	0,74%	24,39%
Marzo	398			398	1,03%	
Abril	436			436	1,13%	
Mayo	650			650	1,68%	
Junio	604			604	1,56%	
Julio	1.201	44		1.245	3,22%	
Agosto		1.900		1.900	4,91%	
Septiembre		2.647		2.647	6,84%	
Octubre		1.276		1.276	3,30%	
Noviembre		9.443		9.443	24,39%	75,61%
Diciembre		11.451	8.381	19.832	51,22%	
Total general	3.577	26.761	8.381	38.719	100,00%	100,00%

Del cuadro anterior se observa:

- El 24,39 % de las entregas fueron anteriores a noviembre y además una parte de ellas corresponde al stock 2008.

4.6.5 MUESTRAS DE DOCUMENTACIÓN

Por Nota del 22/08/2007 del Director General de Licencias, comunica al responsable del área del Control de Gestión que la guarda de la documentación respaldatoria de los trámites de otorgamiento, renovación o canje sea no menor a treinta días de la fecha de recepción.

Es por ello que para comprobar la integridad de la misma tuvimos que tomar una muestra parcial de los trámites iniciados en el mes diciembre del 2010.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Verificamos su correspondencia con el Manual de Procedimientos vigente a partir del 19/11/2010 por Disposición N ° 494-DGLIC/10.

La muestra tomada por tipo de es la siguiente:

			Categoría									
Tipo	Trámite	submotivo	A21	A22	A3	B1	B2	C	D1	D22	Total general	
Especiales	otorgamiento	licencia vencida							1		1	
		trámite común	1	1	3	13	2	1	1		22	
		menores				2					2	
	renovación	cambio de jurisdicción				2					2	
		Cambio de jurisdicción Ext. rad defin			1						1	
		Duplicado				1	1				2	
		hasta 90 días				15	2	2		1	20	
		perdida hasta 90 días				1					1	
		Temp con DNI				1					1	
		Total Especiales			1	1	4	35	5	3	2	1
Regular	otorgamiento	trámite común							1		1	
	renovación	cambio de jurisdicción			1	4					5	
		duplicado				2					2	
		hasta 90 días				20		3	2		25	
		perdida hasta 90 días				1					1	
Total regular					1	27		3	3		34	39,53%
Total general			1	1	5	62	5	6	5	1	86	
			1,16%	1,16%	5,81%	72,09%	5,81%	6,98%	5,81%	1,16%		

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Ahora procedemos a determinar la muestra por rango de edades, a fin de comprobar el cumplimiento de la Ley N ° 2.148²⁸

Rango de edad	vigencia / años	Total
menores 21	1	3
Total menores 21		3
entre 22 y 45	1	10
	4	1
	5	26
Total entre 22 y 45		37
entre 46 y 59	1	3
	2	1
	3	2
	4	27
Total entre 46 y 59		33
entre 60 y 69	2	1
	3	7
	4	3
Total entre 60 y 69		11
mayores de 70	2	2
Total mayores de 70		2
Total general		86

De acuerdo al cuadro anterior se cumple con la normativa.

Ahora procedemos a determinar la muestra por rango de edades y clase de licencia y trámite, a fin de comprobar el cumplimiento de la Ley N ° 2.148²⁹

Trámite	Clase	Rango de edad					Total general
		menores 21	entre 22 y 45	entre 46 y 59	entre 60 y 69	mayores de 70	
otorgamiento	A21		1				1
	A22		1				1
	A3		1	2			3
	B1	3	9	3			15
	B2		2				2
	C		1				1

²⁸ Ley N ° 2.148 Título 3º Capítulo 3.2.6 Plazos de validez. Inciso b. “Las licencias para conducir otorgadas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires tienen una validez máxima de tres (3) años para conductores de hasta veintiún (21) años y de cinco (5) años para conductores de hasta cuarenta y cinco (45) años. A partir de los cuarenta y seis (46) años de edad, la validez máxima es de cuatro (4) años; a partir de los sesenta (60) años es de tres (3) años y a partir de los setenta (70) años es de hasta dos (2) años”.

²⁹ Ley N ° 2.148 Título 3º Capítulo 3.2.4 Edades mínimas para conducir. “Para conducir vehículos automotores por la vía pública se deben tener cumplidas las siguientes edades, según el caso: Veintiún (21) años para las clases C, D y E.; Diecisiete (17) años para las restantes clases; Dieciséis (16) años para ciclomotores; Estas edades mínimas no tienen excepciones y no pueden modificarse por emancipación de ningún tipo.” Y Ley N ° 2.148 Título 3º Capítulo 3.2.14 “...No pueden obtener por primera vez licencia de conductor de carácter profesional los mayores de sesenta y cinco (65) años...”.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

	D1		3				3
Renovación	A3		1	1			2
	B1		16	20	10	1	47
	B2			3			3
	C		1	3		1	5
	D1			1	1		2
	D22		1				1
Total general		3	37	33	11	2	86

Ahora procedemos a determinar las observaciones respectivas al cumplimiento de los requisitos según lo establece la normativa vigente, los cuales se encuentran esquematizados en el **Anexo VII**.

- Trámites de otorgamiento

Estado	Tipo	Submotivo	Tipo de Observación	Clase	Total	%	
Con Observaciones	Especiales	licencia vencida	falta certificado de antecedentes penales, curso y acreditación de licencia anterior	D1	1		
		menores	falta autorización de los padres	B1	1		
			falta c certificado de curso y autorización los padres	B1	1		
		trámite común	falta acreditación de licencia anterior y certificado de curso	C	1		
			falta certificado antecedentes penales, curso y acreditación de licencia anterior	D1	1		
			falta certificado de curso	A3 B1 B2	2 5 2		
	Total Especiales				14	93,33%	
	regular	trámite común	falta certificado de antecedentes penales	D1	1		
	Total regular				1	6,67%	
	Total con observaciones					15	
Sin Observaciones	Especiales	trámite común	sin observaciones	A21	1		
				A22	1		
				A3	1		
		B1	8				
Total Especiales				11	100,00%		
Total sin observaciones					11		42,31%
Total general					26		

A partir del cuadro anterior podemos observar que de la muestra analizada, el 57,69 % de los trámites tienen observaciones referentes a la documentación respaldatoria requerida. Observamos también que de los trámites con observaciones, el 93,33 % corresponden a los cursados como especiales.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- Trámites de renovación

Estado	tipo	Submotivo	Tipo de observación	Clase	Total	%	
Con observaciones	Especiales	Cambio de jurisdicción	falta certificado de charla	B1	2		
		Cambio de jurisdicción Ext. rad defin	falta certificado de charla	A3	1		
		Hasta 90 días	falta certificado de charla	B1	14		
				B2	1		
				C	2		
				D22	1		
			sin certificado de charla y no consta licencia anterior	B1	1		
	Pérdida hasta 90 días	sin certificado de charla ni constancia de denuncia por pérdida	B1	1			
	Temp. con DNI	falta certificado de charla	B1	1			
	Total Especiales				24		48,98%
	Regular	cambio de jurisdicción	falta certificado de charla	B1	3		
		Hasta 90 días	falta certificado de charla	B1	18		
				D1	1		
				sin certificado de charla y no consta licencia anterior	B1		1
			no consta licencia anterior	B1	1		
	Perdida hasta 90 días	falta certificado de charla	B1	1			
	Total regular				25		51,02%
	Total con observaciones				49		81,67%
Sin observaciones	Especiales	Duplicado	sin observaciones	B1	1		
				B2	1		
		Hasta 90 días	sin observaciones	B2	1		
	Total Especiales				3		27,27%
	Regular	cambio de jurisdicción	sin observaciones	A3	1		
				B1	1		
		Duplicado	sin observaciones	B1	2		
		Hasta 90 días	sin observaciones	C	3		
	D1			1			
Total regular				8	72,73%		
Total sin observaciones				11	18,33%		
Total general				60			

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

A partir del cuadro anterior podemos observar que de la muestra analizada el 81,67 % de los trámites de renovación tienen observaciones en relación a la documentación respaldatoria.

Observamos también que dentro de los trámites con observaciones no se presentan diferencias sustanciales en relación al canal por el cual se tramita.

Procedimos a verificar físicamente las fichas, así determinar que personas intervinieron y que tipos de estudios se hicieron. Las principales situaciones fueron las siguientes:

- De los 86 casos examinados, 31 se realizaron en los descentralizados. En los mismos se observó lo siguiente:

submotivo	Visión	audio	psico	Total	%
Cambio de jurisdicción	Si	si	si	5	16,13%
Duplicado	No	no	no	2	6,45%
Hasta 90 días	Si	si	si	22	70,97%
	Si	no	si	1	3,23%
Perdida hasta 90 días	Si	si	si	1	3,23%
Total				31	100,00%

En el cuadro anterior se detectan: en dos casos de renovación duplicado³⁰ no constan las firmas de los sectores de audio, visión y psico. En un caso de renovación hasta los 90 días no consta el estudio de audio. En los restantes 28 casos las firmas corresponden a personas autorizadas por sistemas para hacer cada uno de los estudios y en todos los casos no se repite, es decir, son distintas personas las que realizan cada etapa.

En relación con los 55 casos verificados en Roca, responden a los siguientes detalles:

Tipo	submotivo	visión	audio	psico	Total	%
Otorgamiento	Licencia vencida	Responsable a cargo Depto de Exámenes Médicos	no	Responsable a cargo Depto de Exámenes Médicos	1	
	Total licencia vencida				1	3,85%
	Menores	Convenio UBA	Convenio UBA	Convenio UBA	2	
	Total menores				2	7,69%
	Trámite común	ilegible	ilegible	ilegible	1	
		Convenio UBA	Convenio UBA	Convenio UBA	16	

³⁰ Ley N° 3.566 publicada el 1/11/2010, modificatoria de la Ley N° 2.148 artículo 2° inciso c) *Debe presentar una declaración jurada respecto de la inalterabilidad de las condiciones psicofísicas y de los demás datos obrantes en la licencia de conducir origina”.*

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

		Responsable a cargo Depto de Exámenes Médicos	Responsable a cargo Depto de Exámenes Médicos	Responsable a cargo Depto de Exámenes Médicos	4	
		si	si	si	1	
		si	Si	si	1	
	Total trámite común				23	88,46%
	Total otorgamiento				26	100,00%
Renovación	Cambio de jurisdicción	Convenio UBA	Convenio UBA	Convenio UBA	2	
	Total cambio de jurisdicción				2	6,90%
	Cambio de jurisdicción Ext. rad defin	Convenio UBA	Convenio UBA	Convenio UBA	1	
	Total cambio de jurisdicción Ext. rad defin				1	3,45%
	Duplicado	no	no	No	2	
	Total duplicado				2	6,90%
	Hasta 90 días	ilegible	ilegible	Ilegible	1	
		Convenio UBA	no	No	14	
			no	Convenio UBA	1	
			no	No	2	
		Responsable a cargo Depto de Exámenes Médicos	Responsable a cargo Depto de Exámenes Médicos	Responsable a cargo Depto de Exámenes Médicos	2	
		si	no	Si	1	
		si	no	No	1	
	Total hasta 90 días				22	75,86%
	Pérdida hasta 90 días	Convenio UBA	no	No	1	
	Total perdida hasta 90 días				1	3,45%
	Temp. con DNI	Convenio UBA	no	No	1	
	Total Temp. con DNI				1	3,45%
	Total renovación				29	100,00%
					55	

- En los casos de otorgamientos solamente en dos fueron realizadas las etapas por distintos profesionales. Y en otro caso no se realizó el estudio de audio (licencia vencida).
- En los casos de renovación solamente en dos casos los estudios fueron realizados por distintas personas. En los casos de renovación hasta 90 días, 21 no tuvieron el examen de audio, 17 no tuvieron el examen psicológico.

4.6.6 SISTEMA DE EVALUACIÓN PERMANENTE DE CONDUCTORES (SEPC)

El Sistema de Evaluación Permanente de Conductores (SEPC)³¹ consiste en asignar puntaje a cada conductor poseedor de licencia de conducir otorgada por el Gobierno de la Ciudad, el que irá restando en función de ciertas infracciones comprobadas a las normas contenidas en el presente Código.

³¹ Ley N° 2.148 del 16/11/2006 y reglamentado por el Decreto N° 1.078/08 del 03/09/2008
Corrientes 640, Piso 5to. C1043AAT, Ciudad de Buenos Aires

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

A todo conductor que obtenga por primera vez o sea poseedor de licencia de conducir de cualquier categoría otorgada por el Gobierno de la Ciudad al momento de la efectiva implementación de este sistema, se le asignan veinte (20) puntos.

Cuando un conductor alcance los cero (0) puntos, se lo inhabilitará para conducir por un período determinado en función de la cantidad de veces que haya agotado el puntaje.

También el conductor tiene beneficios cuando no registren descuento de puntos en los dos (2) años anteriores a la fecha de vencimiento de sus licencias. Ejemplo: eximidos de concurrir a las clases de actualización de normas de tránsito y prevención de incidentes viales; bonificación de la tarifa de renovación correspondiente.

La aplicación del scoring comenzó a partir del 01/01/2009. Para ello la Dirección General de Tránsito le proporciona en una base de datos los puntos descontados por infracciones, así como cuando una persona llega a 0 puntos se notifica a la Dirección. Al 31/12/2009 solo a una persona se le descontaron la totalidad de los puntos.

4.6.7 ESCUELA DE CONDUCTORES

Los locales, permisionarios, instructores, vehículos, planes de estudios y en general, el funcionamiento de las Escuelas de Conductores de automotores se rigen por lo establecido en la Ley N ° 2.148 y su reglamentación³².

La entidad otorgante de las licencias de conducir es la encargada de entregar las autorizaciones correspondientes para desarrollar esta actividad y del control del cumplimiento de sus condiciones.

Cuando se requiere la habilitación de una escuela de conductores, la persona interesada debe dirigirse a la Agencia de Habilitaciones del GCBA quien habilitará el local como “Instituto de Enseñanza”.

Posteriormente, debe dirigirse al área de Escuelas de Conductores de la Dirección Gral. De Licencias a los efectos de obtener la habilitación de la “actividad” donde se le hará entrega de un formulario el que deberá completar y adjuntar la documentación que allí se le requiere. El formulario se subdivide en diferentes ítems, a saber:

DATOS DEL LOCAL: Denominación del local, dirección y teléfono; planos de local/es habilitado por la Dirección General de Registros y Certificaciones y plancheta de habilitación.

³² Ley N ° 2.148, CAPÍTULO 3.3

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

DATOS DEL PROPIETARIO: Documento de identidad, domicilio; fecha de nacimiento, fotos 4X4 del propietario (2); certificado de antecedentes; condición de contribuyente impositivo; previsional y tributario; N ° CUIT-CUIL y seguro del local.

La Mesa de Entradas de la DGL otorga a cada trámite de habilitación de escuelas que se inicia un número de expediente.

Las escuelas autorizadas según base de datos suministrada por el organismo y cruzada con la página de Internet son las siguientes:

Suma de Cantidad		
EMPRESA	Total	Sede
ACA	1	Sede Central
ALBERDI	1	Sede Central
CABILDO	1	Sede Central
CAR-TRAINING	1	Sede Central
CIETSEGI	1	Sede Central
DRIVER'S	4	Sede Central y 2 Sucursales y 1 Oficina Comercial
FLORES	1	Sede Central
FREDDY	1	Sede Central
GONZALEZ	1	Sede Central
MORENO	1	Sede Central
MOVING CARS	1	Sede Central
ONE	1	Sede Central
OSCAR	2	Sede Central y 1 Sucursales
PRACTI-CAR	1	Sede Central
RALLY SCHOOL	1	Sede Central
RAUL	3	Sede Central y 2 Sucursales
RIVADAVIA	1	Sede Central
RUTAS	1	Sede Central
SCHOOL-CAR	1	Sede Central
SPEED-CAR	1	Sede Central
VILMA AZCURRA	1	Sede Central
Total general	27	

- **Con relación con la actividad**

Vehículos:

La escuela de conductores debe contar con dos (2) vehículos cuya antigüedad no puede superar los 10 años. La verificación técnica de los mismos la realiza SACTA S.A. (empresa reguladora de la actividad del rubro taxis transporte de pasajeros y cargas dependiente del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

El área de escuelas de la DGL lleva un control de los vencimientos de los mismos, e informa a la academia cuando la misma está próxima a vencer. El control de la verificación está a cargo de Sacta.

Respecto a la documentación y/o datos de los vehículos, se debe presentar: N° de chapa, patente, título de propiedad, cédula verde, N° de motor, marca, modelo y lugar de radicación.

Los vehículos deberán contratar un seguro con especificaciones del tipo, capital y daños amparados; fotos de frente y lateral de los mismos; fotos del doble comando-lado derecho-.

Si el titular del rodado no es el propietario será necesario realizar un comodato de uso.

En cuanto a la verificación de los autos: es anual si el móvil tiene un año de antigüedad y, cada seis meses cuando el mismo tiene más de dos años de antigüedad.

Los vehículos según base de datos suministrada por el organismo que posee cada escuela responden a la siguiente distribución según fecha patentamiento:

Suma de CANTIDAD	AÑO									
EMPRESA	1999	2000	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total general
ACA	3	1		2	2	2	1	3	2	16
ALBERDI	1				1				1	3
CABILDO						1	1			2
CAR-TRAINING	1						1		1	3
CIETSEGI						1	1			2
DRIVER'S						1	3	1	1	6
FLORES					1	2				3
FREDDY					1	2				3
GONZALEZ						2				2
MORENO		4		2		1	1	1	2	11
MOVING CARS							2			2
ONE							2		1	3
OSCAR						2				2
PRACTICAR					1				1	2
RALLY SCHOOL			1		1					2
RAUL				1	1	1	1	1	1	6
RIVADAVIA						1	1			2
RUTAS							1		1	2
SCHOOLCAR				1	1					2
SPEED-CAR							1	1		2
VILMA AZCURRA		1				1				2
Total general	5	6	1	6	9	17	16	7	11	78

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Según el cuadro anterior en el ACA, Alberdi y CAR-Training poseen vehículos cuya antigüedad supera los diez años.

Instructores

Con relación a los instructores, las escuelas de conducir deben contar como mínimo con dos (2) instructores que serán seleccionados por los titulares y/o responsables de la escuela.

La documentación y /o datos a completar por parte de aquéllos es la siguiente: datos personales; fotocopia del DNI; dos fotos 4X4; certificado de estudios secundarios, ser mayor de 21 años y contar con una antigüedad mínima de (2) dos años en la licencia de conducir debiendo la misma especificar categoría; organismo otorgante; fecha de otorgamiento y vencimiento.

Asimismo deben demostrar la relación contractual con el establecimiento; asentar la fecha de ingreso al mismo, la fecha de habilitación y vencimiento como instructores. Deben presentar también el certificado de antecedentes penales y de tránsito.

La Dirección General de Licencias otorga a cada escuela por Disposición General un N ° de identificación correlativo al momento en que se habilita; un número que habilita como instructor y otro N ° de interno para cada vehículo que posea la escuela. El organismo es el encargado de controlar los vencimientos bianuales de las licencias otorgadas a los instructores.

Según el archivo brindado por el organismo, el detalle de instructores por escuela es el siguiente:

empresa	DISPOSICIONES 2009	DISPOSICIONES POR PERÍODOS VENCIDOS	NO CONSTA DISPOSICION	DISPOSICIONES 2008 NO VENCIDAS	Total general
ACA	7	9			16
ALBERDI	2				2
CABILDO	1	1			2
CAR-TRAINNIG	2	1			3
CIETSEGI				2	2
DRIVER'S	6	4			10
FLORES	2	3			5
FREDDY	1	2			3
GONZALEZ		2			2
MORENO		3			3
MOVING CARS	2				2
ONE				2	2
OSCAR		1	1		2
PRACTI-CAR		2			2

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

RALLY SCHOOL	2				2
RAUL		3			3
RIVADAVIA	2				2
RUTAS		2			2
SCHOOL-CAR	1	1			2
SPEED-CAR	2				2
VILMA AZCURRA			2		2
Total general	30	34	3	4	71

Según la información suministradas por el organismo el 52,11 % de los instructores tienen las licencias vencidas/no consta Disposición.

- **Respecto de la enseñanza**

Cada escuela debe llevar los siguientes libros:

- Libro de altas y bajas que es rubricado por la Dirección General de Licencias donde deberán constar las disposiciones habilitantes de los autos e instructores y las actas labradas por altas y bajas de los instructores.
- Libro del GCBA en donde obra constancia de la plancheta de habilitación como institución de enseñanza.
- Libro de Cursos: se deja asentado el dictado de cada uno de los cursos, los alumnos asistentes y aprobados. Una vez que el alumnado finaliza el curso, la academia de conducir le expide un certificado (formato y numeración entregado por la DGLIC) que tiene la vigencia del término de un año para rendir el examen practico en la sede de Av. Roca. La DGLIC debe tener copia del listado de los aspirantes, en el mismo figura datos personales y la fecha de finalización del curso.

La relación con el área de escuelas de la DG Licencias es vía mail, dado el poco personal que cuenta el área para realizar visitas. El área solicita a las escuelas cada dos meses aproximadamente nomina de la gente principiante y con registro que ha concurrido a la academia y recibió el curso formativo.

Los mails recibidos, son cargados en el sistema por el área Escuela de Conductores.

Los certificados de aprobación de los cursos los receipta el área Escuela de Conductores verificando en el momento su autenticidad cruzándolos con los listados de certificados enviados por las escuelas de manejo. Esta información a partir de mayo del 2010 se empezó a cargar en el sistema³³.

³³ Archivos de excell por escuela.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Sin embargo en la base de sistemas no consta el origen de los cursos aprobados por los aspirantes.

Procedimos a verificar cuatro carpetas, encontrando en ellas la siguiente documentación:

En relación con la habilitación del local: permiso habilitante, planos del local habilitante, plancheta de habilitación del local, póliza de seguros, Disposición habilitante, constancia de condición de contribuyente y contrato de locación.

En relación con la habilitación de los vehículos: permiso habilitante, título de propiedad, cédula verde, póliza de seguros, verificación técnica, Disposición habilitante y foto del vehículo.

En relación con la habilitación de los instructores: permiso habilitante, antigüedad en la licencia, organismo otorgante de la licencia, Disposición habilitante, certificado de antecedentes penales, certificado de infracciones de tránsito, examen psicofísico y examen práctico.

Además realizamos la visita a dos escuelas de conducir, presentándose las siguientes situaciones:

Escuela 1: se verificaron los tres libros rubricados por la DGLIC (libros de altas y bajas del GCBA y cursos). El acta de inspección responde al 24/10/2009, habiéndose habilitado la escuela por Disposición del 02/10/2009. No habiendo constancias de visitas durante el año 2010.

Escuela 2: se verificaron los tres libros rubricados por la DGLIC (libros de altas y bajas del GCBA y cursos).

Además verificamos en el Libro de capacitaciones las visitas a los siguientes establecimientos de enseñanza estatales durante el año 2009, dando los siguientes resultados:

Por tipo de Establecimiento y cantidad de alumnos

Suma de Cantidad		
Tipo de establecimiento	Total	%
Centro de Formación Profesional	14	1,48%
Colegio	42	4,44%
Escuela de Comercio	220	23,28%
Escuela de Educación Media	162	17,14%
Escuela Normal Superior	42	4,44%
Escuela Técnica	465	49,21%
Total general	945	100,00%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Por barrio y cantidad de establecimientos visitados

Suma de Cantidad		
Barrio	Total	%
Almagro	1	4,55%
Barracas	1	4,55%
Belgrano	1	4,55%
Caballito	1	4,55%
Chacarita	1	4,55%
Liniers	1	4,55%
San Cristóbal	1	4,55%
Villa Devoto	1	4,55%
Villa Lugano	1	4,55%
Monte castro	2	9,09%
Palermo	2	9,09%
Balvanera	4	18,18%
Flores	5	22,73%
Total general	22	100,00%

4.7 LEGALES

4.7.1 CONVENIOS

El organismo nos informó los siguientes convenios:

- Convenios de Colaboración:**

FECHA	PARTES INTERVINIENTES	OBJETO	PLAZO	OBSERVACIONES
09/12/1996	GCABA/ ACA	Proveer espacio físico apto para el otorgamiento de licencias de conductor, clase A y B, incluido cursos de capacitación y exámenes teórico-prácticos de su sede central	Rescisión de ambas partes o unilateralmente preavisando con antelación mínima de 60 días	Con fecha 19/07/2004 se suscribe una addenda cuyo objeto es ampliar el convenio N° 21 (de Colaboración tendiente a agilizar y facilitar la obtención de licencias de conductor a través de un sistema descentralizado de las bocas de expendio de licencias.) para su aplicación en el barrio de Flores. En la sede central se pueden obtener por primera vez las licencias.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

	MJy S GCABA/ YAMAHA S.A.	Establecer los términos y condiciones de capacitación de los instructores de manejo con el fin de que dicten cursos en el ámbito de Dpto. de Formación de Conductores de la DGLIC, en el manejo seguro de Moto vehículos.	Vigencia por (1) año, renovado automáticamente por período de 1 año.	Obligaciones del Ministerio: Proveer, aulas equipadas dentro de instalaciones Av. Roca, espacio físico para el estacionamiento de motos/vehículos; uso gratuito de las instalaciones para Yamaha. Obligaciones de Yamaha: Proveer gratuitamente los cursos teóricos y prácticos, material didáctico, moto vehículos, combustible, mantenimiento de vehículos, seguros, etc. Todos los servicios deberán ser solventados por Yamaha. Ejecución: empezó a aplicarse durante el año 2009.
28/04/2009	MJ y S GCABA/ LA CAJA S.A. e INEBA S.A.	Agilizar y facilitar la expedición de licencias de conducir por parte del GCBA estableciendo condiciones para provisión de sistema descentralizado de captura de datos y realización de los correspondientes exámenes psico-físicos de los solicitantes con la supervisión de la DGL.	Vigencia por 3 (tres años) computados desde la fecha de suscripción, renovándose automáticamente por igual período.	Obligaciones de la Caja: Proveer gratuitamente uso de espacio físico (250 mts 2 cubiertos); Hipólito Irigoyen 1680; equipamiento, mobiliario y servicios básicos: línea telefónica, provisión de energía y el acondicionamiento del lugar de atención al público (100 personas por día), aportar tecnología, etc. (manutención). Obligaciones de INEBA: proveer el equipamiento médico para el armado de las salas de exámenes psicofísicos, profesionales médicos especializados, gabinetes oftalmológicos, gabinete auditivo, gabinete en psicología, etc. Ejecución: comenzaron con arreglos durante el año 2009 y la atención al público comienza en el año 2010.
28/10/2009	MJ y S GCABA/ LA NUEVA" CIA de Seguros Limitada"	Agilizar y facilitar la expedición de licencias de conducir por parte del GCBA estableciendo condiciones para provisión de sistema descentralizado de captura de datos y realización de los correspondientes exámenes psico-físicos de los solicitantes con la supervisión de la DGL	Vigencia por 3 (tres años) computados desde la fecha de suscripción, renovándose automáticamente por igual período.	Obligaciones de la Nueva: Proveer gratuitamente el uso de espacio físico Avenida Beiró 4.662 equipamiento, mobiliario y servicios básicos: línea telefónica, provisión de energía y el acondicionamiento del lugar de atención al público (100 personas por día), aportar tecnología, (manutención) etc. Ejecución: comenzaron con arreglos durante el año 2009 y la atención al público comienza en el año 2010
02/07/2009	MJ y S GCABA /FAC. MEDICINA -UBA	La Facultad se obliga a brindar asistencia técnica y profesional en la realización de los exámenes médicos que el GCBA requiera para el otorgamiento de las licencias de conducir.	Vigencia de 10 meses desde el 1 de julio 2009, pudiendo ser prorrogado por períodos iguales o anuales	El MJYSGC transferirá los fondos establecidos (\$960,000 % en 6 cuotas iguales consecutivas)

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

11/05/2009	MJ y S GCABA/ ASAM	ASAM se compromete a asignar a GCBA un espacio físico dentro de sus instalaciones para el dictado de cursos de capacitación en Educación Vial con destino a personas con discapacidad auditiva. El curso será dictado por personal del GACBA	Vigencia de 2 años con opción a prórroga a favor de ASAM por períodos similares	El Gobierno de la Ciudad aportará el personal encargado de impartir los cursos, realizar las traducciones simultáneas y demás funcionarios necesarios. Así como la provisión del material didáctico y cualquier otro elemento que fuere menester para la obtención del correspondiente certificado para la obtención de la licencia de conducir por parte de la comunidad sorda. Ejecución: entró en vigencia durante el año 2009, cuando aparece el requerimiento se realiza.
------------	--------------------	--	---	--

• **Contrato de Comodato:**

FECHA	PARTES INTERVINIENTES	OBJETO	PLAZO
05/06/2007	Ministerio de Gobierno/ LA NUEVA" CIA de Seguros Limitada"	Entregar en comodato un vehículo en óptimas condiciones de uso, que el comodatario recibe a satisfacción, debiendo éste en su momento devolverlo en el mismo estado, salvo el desgaste o deterioros derivados de su uso natural y correcto. Dicho auto sería destinado exclusivamente para su uso operativo dentro de la pista de examen de la DGLIC.	Un año, renovable por períodos iguales, salvo cambio de auto. Ejecución: se aplicó durante el año 2009 y en el año 2010 se cambias de vehículo.

• **Convenios de Colaboración en el Marco de Programa de Formación de Conductores y Actuación en Conducción Segura:**

FECHA	PARTES INTERVINIENTES	OBJETO	PLAZO	OBSERVACIONES
18/03/2009	Subsecretaría de Seguridad Urbana GCABA/ Sistemas Reid S.A.	Proveer espacios , bienes , insumos o prestando servicios que consistirán en actividades y capacitaciones ajustados al objetivo del programa" FORMACIÓN DE CONDUCTORES Y ACTUALIZACIÓN EN CONDUCCIÓN SEGURA"	Un año, renovable por períodos iguales.	Todo ello a título gratuito. Debiendo el Gobierno de la Ciudad hacer pública la colaboración de la prestataria mediante la publicidad gráfica, radial o televisiva así como el espacio que ocupen logotipos y/o isótopos. El Gobierno ejercerá la supervisión del diseño y desarrollo de las actividades así como del cumplimiento en tiempo y forma de la mencionada colaboración por parte de la prestataria. Ejecución: se aplicó durante año 2009, consistió en las charlas de renovación.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

17/06/2009	Subsecretaría de Seguridad Urbana GCABA/ MARÍA INES SORDELLI	Proveer espacios , bienes , insumos o prestando servicios que consistirán en actividades y capacitaciones ajustados al objetivo del programa" FORMACIÓN DE CONDUCTORES Y ACTUALIZACIÓN EN CONDUCCIÓN SEGURA"	Un año, renovable por períodos iguales.	Todo ello a título gratuito. Debiendo el Gobierno de la Ciudad hacer pública la colaboración de la prestataria mediante la publicidad gráfica, radial o televisiva así como el espacio que ocupen logotipos y/o isótopos. El Gobierno ejercerá la supervisión del diseño y desarrollo de las actividades así como del cumplimiento en tiempo y forma de la mencionada colaboración por parte de la prestataria. Ejecución: suministró durante el año 2009 la folletería para complementar las charlas teóricas.
05/03/2009	Subsecretaría de Seguridad Urbana GCABA /ASOCIACIÓN CIVIL " CREANDO CONCIENCIA"	Proveer espacios, bienes, insumos o prestando servicios que consistirán en actividades y capacitaciones ajustados al objetivo del programa" FORMACIÓN DE CONDUCTORES Y ACTUALIZACIÓN EN CONDUCCIÓN SEGURA.	Un año, renovable por períodos iguales.	Todo ello a título gratuito. Debiendo el Gobierno de la Ciudad hacer pública la colaboración de la prestataria mediante la publicidad gráfica, radial o televisiva así como el espacio que ocupen logotipos y/o isótopos. El Gobierno ejercerá la supervisión del diseño y desarrollo de las actividades así como del cumplimiento en tiempo y forma de la mencionada colaboración por parte de la prestataria. Ejecución: se aplicó durante año 2009, consistió en las charlas de renovación.

Procedimos a tratar de determinar en el Convenio con la UBA, el personal afectado durante el año 2009.

Dicho convenio en su cláusula segunda determina que especialidades la Facultad deberá cubrir. Además en la cláusula tercera, cuarta y quinta la Facultad designará un coordinador, el cual supervisará la prestación e informará el avance del Convenio.

Durante el año 2009 se devengó el total del mismo \$ 960.000.

De la información recabada no surge quien es el coordinador, y no constan informes de la UBA recibidos por el período 2009.

Del análisis de la información presente en Contaduría no surge listado alguno de personal del convenio.

El área de Personal no controla al personal proveniente de dicho convenio.

El listado del personal interviniente como operador en las distintas etapas médicas (visión, audio, psicólogo y médico) del proceso de otorgamiento/renovación, lo cruzamos con el listado de personal y autorizaciones de sistemas. Arrojando los siguientes resultados:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Concepto	Cantidad	%
Constan el Listado de Personal	42	30,66%
No constan en Listado de personal	95	69,34%
Total	137	100,00%

De los 95 casos que no están incluidos en el listado de personal, 23 tampoco constan en las autorizaciones/solicitud de atributos en sistemas o los pedidos de ratificación por parte de dicha área.

Cabe aclarar que en los 72 casos autorizados/con solicitud de atributos en sistemas o pedidos de ratificación por parte de dicha área, no consta ninguna alusión al convenio. Dichos casos tienen la siguiente distribución temporal:

Concepto	Cantidad
Pedidos de ratificación a enero 2009	30
Solicitudes/Pedidos de ratificación sin fecha	21
Fechas posteriores a entrada en vigencia del Acuerdo	21
Total	72

4.7.2 DISPOSICIONES

De las copias de las disposiciones del período enero-septiembre 2009, surge el siguiente detalle:

Tema	Autoriza	Deniega	Anulación Disposición	Total general	% Autoriza	% Deniega	% Anulación Disposición	% Autoriza/Deniega
Asistencia y aprobación de curso por un instructor	1			1	0,19%	0,00%	0,00%	0,18%
Caso anulado			2	2	0,00%	0,00%	100,00%	0,36%
Por autorización a Instituciones de enseñanza de conducir	8			8	1,51%	0,00%	0,00%	1,45%
Por designación de personal	3			3	0,56%	0,00%	0,00%	0,55%
Por renovación de Licencia de Instructores	5			5	0,94%	0,00%	0,00%	0,91%
Rendir evaluación fuera de termino	98			98	18,46%	0,00%	0,00%	17,82%
Solicitantes Mayores de 65 años para las categorías de profesional	63	4		67	11,86%	21,05%	0,00%	11,82%
Solicitante con Antecedentes Penales (No Incluido en Decreto N ° 331/04-Ley N ° 2.148/06)	235			235	44,26%	0,00%	0,00%	42,73%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Solicitante con Antecedentes Penales (Sin sentencia firme)	115			115	21,66%	0,00%	0,00%	20,91%
Solicitante con Antecedentes Penales (Incluido en Decreto N ° 331/04-Ley N ° 2.148/06)		14		14	0,00%	82,35%	0,00%	2,55%
Solicitante con Antecedentes Penales (Incluido en Decreto N ° 331, pero transcurrieron 4 años desde la sentencia firme)	2			2	0,38%	0,00%	0,00%	0,36%
Solicitante con Antecedentes Penales (Acción de Amparo)	1			1	0,19%	0,00%	0,00%	0,18%
Solicitante con domicilio por fuera de jurisdicción		1		1	0,00%	5,88%	0,00%	0,18%
Total general	531	19	2	550	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Los casos resaltados representan el 96,18 %.

- Rendir evaluación fuera de término**

De los 98 casos se cruzaron nueve casos, con la información obtenida de las bases dadas por el organismo. En dichas Disposiciones el solicitante de licencia pide cambio en la fecha del examen teórico o práctico, debido a razones laborales o de viaje. Son todos casos de reprobación, que deben dar nuevamente la evaluación antes de los treinta días de la reprobación. En los considerándolos es donde se fundamenta la razón sostenida y en la parte dispositiva, autoriza el cambio fuera de los términos establecidos en el Decreto N ° 779-PEN-95³⁴.

Solicitantes mayores de 65 años

³⁴ Art. N ° 14: REQUISITOS. Serán válidas en el territorio nacional las Licencias Habilitantes de Conductores, para cuya expedición se haya requerido información del REGISTRO NACIONAL DE ANTECEDENTES DEL TRANSITO, a partir de la fecha que el mismo establezca. El REGISTRO queda facultado para establecer los aranceles por los informes que suministre. Cada examen establecido en este Artículo es eliminatorio y se realizarán en el orden del mismo. Los reprobados en el teórico o en el práctico, **no pueden volver a rendir antes de los TREINTA (30) días.**

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Las Disposiciones de la muestra corresponden casos de personas mayores de 65 años que solicitan licencias profesionales³⁵. Las mismas autorizan o deniegan a iniciar el trámite.

Tomamos una muestra de once carpetas (16,42 %), encontrando en ella la siguiente documentación respaldatoria:

Carpeta	Fecha de Formulario inicio	Timbrado	Solicitó	Ant. Penales	Libre Deuda	Vence el Libre Deuda	Copia DNI	Copia Licencia	Reporte Histórico	Informe con las evaluaciones medicas	Gabinete medico (ficha de los exámenes)	Disposición	Fecha	Autoriza/ deniega	Se notifica	Observaciones
204	12/03/09	\$ 35	D1	12/03/09	12/03/09	27/03/09	Si	B1 al día	Profesional 96-01	Si	16/03/09	224/09	31/03/09	Autoriza	03/04/09	Sin foliar
384	12/05/09	\$ 35	D1	07/05/09	12/05/09	27/05/09	Si	No	Profesional 76-81	Si	19/05/09	357/09	27/05/09	Autoriza	29/05/09	Sin foliar y no consta copia de licencia
316	21/04/09	\$ 35	D1	01/04/09	31/03/09	15/04/09	Si	B1 al día	Profesional 94-99	Si	21/04/2009	280/09	28/04/09	Autoriza	04/06/09	Sin foliar y libre deuda con Vto. anterior a iniciar el trámite
502	18/06/09	\$ 35	D1	01/06/09	16/06/09	01/07/09	Si	B1 al día	Profesional 91-96	Si	18/06/2009	425/09	24/06/09	Autoriza	21/08/09	Sin foliar

³⁵ Ley N ° 24.449 **Artículo N ° 20.** — CONDUCTOR PROFESIONAL. Los titulares de licencia de conductor de las clases C, D y E, tendrán el carácter de conductores profesionales. Pero para que le sean expedidas deberán haber obtenido la de clase B, al menos un año antes. No puede otorgarse licencia profesional por primera vez a personas con más de sesenta y cinco años. En el caso de renovación de la misma, la autoridad jurisdiccional que la expida debe analizar, previo examen psico-físico, cada caso en particular.

Ley N ° 2.148 Artículo 3.2.14 inciso a) El titular de una licencia de conductor de la clase C, D o E tiene el carácter de conductor profesional. Para que le sea expedida la misma se debe acreditar antigüedad mayor a un (1) año en la clase B, realizar los cursos y aprobar los exámenes correspondientes. Inciso b: No pueden obtener por primera vez licencia de conductor de carácter profesional los mayores de sesenta y cinco (65) años. En el caso de renovación de la misma, se debe analizar, previo examen psicofísico, cada caso en particular.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

70	28/01/09	\$ 35	D1	28/01/09	27/01/09	11/02/09	Si	B1 al día	Solo B1	Si	28/01/2009	73/09	04/02/09	Deniega	No se notifico	Sin foliar
609	24/08/09	\$ 35	D1	29/07/09	03/08/09	18/08/09	Si	B1 al día	Solo B1	Si	25/08/2009	588/09	01/09/09	Deniega	No se notifico	Sin foliar
134	16/02/09	\$ 35	D1	10/02/09	12/02/09	27/02/09	Si	B1 al día	Solo B1	Si	25/02/2009	147/09	04/03/09	Deniega	05/03/09	Sin foliar
220	17/03/09	\$ 35	D1	11/03/09	07/04/09	22/04/09	Si	B1 al día	Profesional 90-95	Si	17/03/2009	219/09	31/03/09	Autoriza	03/04/09	Sin foliar y libre deuda de fecha posterior a la de la Disposición
110	09/02/09	\$ 35	D1	09/02/09	03/02/09	18/02/09	Si	B1 al día	Profesional 98-02 y 04-06	Si	09/02/2009	111/09	13/02/09	Autoriza	17/02/09	Sin foliar
118	11/02/09	\$ 35	D1	09/02/09	11/02/09	26/02/09	Si	B1 al día	Profesional 98-02	Si	No consta	127/09	25/02/09	Autoriza	03/03/09	Sin foliar y no consta examen médico
2186	31/12/08	\$ 35	C	No Consta	31/12/08	15/01/09	Si	B1 al día	Profesional 92-97	Si	31/12/08	014/09	09/01/2009	Autoriza	09/01/09	Sin foliar y no consta Antecedentes Penales

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Las conclusiones de dicho cuadro son las siguientes:

- ✓ En el 100 % de los casos falta foliatura.
- ✓ En un caso no consta copia de la licencia (9,09 %).
- ✓ En un caso no consta el certificado de antecedentes penales (9,09 %).
- ✓ En un caso el certificado de Libre Deuda está vencido (9,09 %).
- ✓ En un caso no está la aclaración de la firma en el Informe médico (9,09 %).
- ✓ En tres casos fue denegado al ser la primera vez que se pedía la licencia (27,27 %).

- **Solicitudes con antecedentes penales.**

La presentación de los antecedentes penales se solicita para tramitar licencias profesionales³⁶.

Podemos agrupar estos casos en aquellos que estén detallados en la Ley N ° 2.148 y aquellos que no están³⁷. Si están detallados en la Ley debe emitirse una Disposición que va a responder a alguno de los siguientes criterios: no tiene sentencia firme³⁸, tiene sentencia firme y Transcurrieron más de 4 años de la misma si hubiera sido de ejecución condicional: se autoriza al solicitante³⁹; tiene sentencia firme y no transcurrieron 4 años de la misma: se solicita Dictamen a la Procuración para que decida sobre el caso en particular.

³⁶ Para obtener la licencia de la clase D y sin perjuicio de los requisitos establecidos en el artículo 3.2.8, el solicitante debe acompañar el certificado de antecedentes penales expedido por el Registro Nacional de Reincidencia, denegándosele su otorgamiento en los casos que se establecen en el artículo 3.2.15.

³⁷ Artículo 3.2.15 Denegación por antecedentes penales.

Se puede denegar la licencia de conductor profesional clase D en todas sus subclases cuando el solicitante acredite antecedentes penales por delitos contra la integridad sexual (Título III, Código Penal), delitos contra la libertad individual (Título V, Capítulo I, Código Penal), homicidio doloso, lesiones graves y gravísimas dolosas, robo cometido con armas o por delitos con automotores o en circulación y todo otro delito que hubiese sido cometido con la utilización de un vehículo afectado a servicio público.

Cuando el solicitante acredite antecedentes penales por delitos no contemplados en el párrafo anterior, la licencia será tramitada siguiendo el procedimiento habitual utilizado para aquellos solicitantes que no acreditan antecedente penal alguno. (Incorporado por el Art. 1° de la Ley N ° 3.071, BOCBA N ° 3.206 del 01/07/2009).

³⁸ En las Disposiciones se inserta el siguiente párrafo: “ Que, en razón de no pronunciarse sentencia firme no se debe prejuzgar sobre la culpabilidad respecto del causante y, por lo tanto corresponde autorizar a... a tramitar su habilitación e conductor profesional...por el término de un año

³⁹ Nota N ° 7.893/04 de la Procuración que ha establecido que el trámite se realice como si la persona no tuviese antecedentes penales.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En los casos no detallados en la Ley debe seguirse el procedimiento habitual para los que no poseen antecedentes penales⁴⁰.

Hay que resaltar que el organismo auditado en las disposiciones en análisis funda sus decisiones además de en la Ley N ° 2.148, en el Decreto N ° 331/04, a pesar que el mismo ya estaba derogado desde la sanción de la mencionada Ley N ° 2148 (Código de Transito de la Ciudad de Bs. As.)

Se procedieron a revisar doce carpetas entre enero y septiembre para verificar el cumplimiento de los criterios anteriormente mencionados, según la siguiente distribución:

Suma de Cantidad			
Cuadro	Total	Enero-Septiembre	%
Solicitante con Antecedentes Penales (Incluido en Decreto N ° 331/04, pero transcurrieron 4 años desde la sentencia firme)	2	2	100,00%
Solicitante con Antecedentes Penales (Incluido en Decreto N ° 331/04-Ley N ° 2.148/06)	5	14	35,71%
Solicitante con Antecedentes Penales (No Incluido en Decreto N ° 331/04)	5	235	2,13%
Total general	12	251	4,78%

De los 115 casos ocurridos entre enero-septiembre que están **detallados en la Ley y no tienen sentencia firme**, tomamos una muestra de 15 casos (13,04 %) cruzamos otorgamiento por un año. En doce casos se otorgan conforme a lo autorizado en la Disposición; dos casos no constan en la base y **el restante se otorgó por un plazo de 5 años, contraviniendo la Disposición⁴¹**.

Criterio en la aplicación de la Ley N ° 2.148/2006, derogatorio del Decreto N ° 331/2004

Cabe aclarar que se ha modificado la redacción del artículo tal como aparecía en el Decreto N ° 331/04 donde disponía que: “...Debe denegarse la solicitud de licencia...”, el artículo 3.2.15 del Anexo a la Ley N ° 2.148 establece ahora que: “...Se puede denegar la licencia...” cuando el solicitante acredite antecedentes penales por los mismos delitos que enunciaba la norma anterior. De esta manera ya no es suficiente para denegar o autorizar simplemente apoyarse en la norma (acto

⁴⁰Ley N ° 3.071: Artículo 1°.- Se incorpora como segundo párrafo al artículo 3.2.15 del Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad de Buenos Aires aprobado por Ley N ° 2.148 (B.O.C.B.A. N ° 2.615) el siguiente texto: Art. N° 1: Cuando el solicitante acredite antecedentes penales por delitos no contemplados en el párrafo anterior, la licencia será tramitada siguiendo el procedimiento habitual utilizado para aquellos solicitantes que no acreditan antecedente penal alguno.

⁴¹ Disposición N ° 434-DLIC-2009.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

reglado), sino que se exige ahora un mayor grado de fundamentación de por qué se deniega o autoriza la licencia, ya que estamos frente a un acto del tipo discrecional.

No consta en las disposiciones el fundamento por el cual se le deniega o autoriza tramitar el registro. Solo consta la referencia a la Ley N ° 2.148 o se cita algún dictamen de la Procuración el cual le delega la decisión a la DG de Licencias o en el cual dictamina que se podría o no denegar o autorizar el inicio del trámite. No obstante, la Procuración solo realiza un análisis jurídico, quedando en la DGLic. *“la obligación de hacer algo mas que dote de fundamentos razonables a su discrecional decisión de conceder o no la licencia a quien registra algunos de los antecedentes previstos.”*⁴²

El Tribunal Superior de Justicia ha dicho en el mismo fallo que *“...Es claro que el carácter facultativo que se inserta para innovar en el diseño del sistema de concesión de licencias de tipo profesional habilita a la autoridad administrativa a desplegar en el procedimiento previo a la emisión del acto las medidas de instrucción necesarias para formarse un juicio de valor que le permita una ponderación de los intereses públicos y privados involucrados en la decisión. El carácter facultativo de la regla (“podrá denegar”) no sólo permite sino que condiciona a la Administración a llevar adelante algún tipo de actuación orientada a verificar la idoneidad del solicitante en cada caso concreto. Compete al poder administrador establecer las medidas pertinentes para lograr ese fin —con la debida intervención del particular, toda vez que también se encuentra involucrado su interés frente a un acto que, sin presentar naturaleza represiva, podría de alguna manera afectarlo [art. 22, f), LPA local]...”* .

Y que *“...debería mostrar el Gobierno una relación directa entre el apartamiento del actor de la actividad y un aumento de la preservación de la seguridad en el tránsito, la libertad, y la integridad sexual y física de los usuarios de los servicios públicos, fines éstos dentro de la gama de aquellos a cuya consecución incumbe al legislador propender. No existen a ese respecto aportes de estudios que permitan inferir esa relación. Aunque es claro que compete al poder administrador establecer las medidas tendientes a ese fin, no puedo dejar de señalar que un adecuado informe socio-ambiental producido por profesionales en la materia, o la realización de un re-examen de la aptitud psicológica del solicitante (cf. art. 3.2.9 Ley N ° 2.148) si él lo consiente, pueden ilustrar con un mayor grado de aproximación a la realidad sobre el comportamiento del peticionante en sus ámbitos de relación con terceros. Vale señalar, que los exámenes sobre cuya base se decida expedir o denegar la licencia podrían incluir un test específico que permitiera conocer las inclinaciones del solicitante. De hecho, a efectos de otorgar la licencia en la primera oportunidad en que cada persona la recibe, la ley prevé un examen que determine la aptitud psíquica para conducir (Cf. Art. 3.2.8 Inc. h, Ley N ° 2.148).*

⁴² (Fallo del TSJ “Pérez, Ariel c /GCBA s/ amparo (art. 14 CCABA) s/ recurso de inconstitucionalidad concedido” Exp. 4.888/06).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Sin embargo, no se lo repite en las oportunidades en que se solicita la renovación de la licencia, ni aun cuando concurren antecedentes penales que, en el marco de consideraciones que han inspirado al legislador, justificarían hacerlo. Ese test y un informe socio ambiental, entre otras medidas, que la Administración y el particular podrían ofrecer y practicar (testimonios de vecinos, de representantes de instituciones barriales, eclesiásticas, cooperadoras escolares, etcétera) aparecen como el modo más cercano a la situación individual y, consecuentemente, como el manifiestamente más certero. Más aún que el estadístico, único método que podría, en el supuesto que examinamos, separar el pronóstico de la mera conjetura o ésta del prejuicio. También está ausente este método...”.

No consta, en este sentido, en ninguna de las 12 carpetas analizadas de la muestra (100% de los casos), algún tipo de test, o algún examen que determine la aptitud psíquica para conducir o un informe socio ambiental, ni ninguna otra medida que le sirva a la DG de Licencias a tomar una decisión fundada, mas allá de que el requirente presente el certificado de antecedentes penales, copia de la sentencia de condena y en algunos casos opinión de la Procuración General de la CABA.

4.7.3 OFICIOS JUDICIALES

Recepción

Existen dos libros donde se asientan los oficios judiciales⁴³.

La distribución mensual si es de CABA o del resto del país es la siguiente:

Suma de Informe	Jurisdicción			
mes año	CABA	Resto país	Total general	%
Ene-09	60	7	67	6,68%
Feb-09	63	4	67	6,68%
Mar-09	76	7	83	8,28%
Abr-09	76	9	85	8,47%
May-09	72	6	78	7,78%
Jun-09	96	8	104	10,37%
Jul-09	55	6	61	6,08%
Ago-09	68	3	71	7,08%
Sep-09	75	12	87	8,67%
Oct-09	100	19	119	11,86%
Nov-09	92	5	97	9,67%
Dic-09	79	5	84	8,37%
Total general	912	91	1.003	100,00%

⁴³ Libro “Oficios Judiciales Internos/Registros Internos” rubricado el 2/05/2007 y el libro “Oficios Judiciales recibidos” rubricado el 03/07/2008.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Los oficios recibidos en un 99,20 % corresponden a Pedido de Información (69,29 %) y a Inhabilitaciones/Rehabilitaciones (29,91 %).

Remisión

Existen dos registros de remisión de oficios judiciales: uno para los envíos dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el otro para los envíos al resto del país. En este último caso las entregas se realizan a través del correo por carta simple, no quedando constancia que el destinatario haya recibido la respuesta. En el caso de la CABA están al lado de cada entrega el sello de la repartición receptora o indicación de remito, así como la fecha de recepción.

La distribución mensual de los envíos es la siguiente:

Suma de Cantidad				
Mes Año	CABA	Resto país	Total	%
Ene-09	14	10	24	2,67%
Feb-09	80	25	105	11,68%
Mar-09	56	9	65	7,23%
Abr-09	64	26	90	10,01%
May-09	31	18	49	5,45%
Jun-09	57	16	73	8,12%
Jul-09	32	28	60	6,67%
Ago-09	126	27	153	17,02%
Sep-09	41	22	63	7,01%
Oct-09	70	1	71	7,90%
Nov-09	86	38	124	13,79%
Dic-09	22	0	22	2,45%
Total general	679	220	899	

En los envíos dentro de CABA consta uno por correo, cinco entregas por remito y el resto con sello de la repartición. En el caso de correo no hay constancia de entrega y en los casos de los sellos, 11 casos no constan la entrega en el libro.

Tomamos una muestra de las actuaciones de CABA remitidas a los organismos, arrojando los siguientes resultados:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Fueros	plazo que corresponde	Total	dentro del plazo	Demora			no consta entrega
				hasta 10 días de demora	entre 11 y 20 días de demora	entre 21 y 40 días de demora	
Civil	10 días hábiles ⁴⁴	27	2	4	11	10	
Comercial	10 días hábiles ⁴⁵	1	1				
Laboral	20 días hábiles ⁴⁶	8	0	5	3		
Penal	3 días hábiles ⁴⁷	7	0	4		3	
Penal	48 hs ⁴⁸	1	0		1		
Penal	72 hs	4	0	1	1	1	1
Total general		48	3	14	16	14	1
Total %			6,25%	29,17%	33,33%	29,17%	2,08%

Del cuadro anterior y de la revisión de la documentación se realizan las siguientes observaciones:

⁴⁴ Código Procesal Civil y Comercial de la Nación Art. N° 398. - Las oficinas públicas y las entidades privadas deberán contestar el pedido de informes o remitir el expediente dentro de los diez días hábiles, salvo que la providencia que lo haya ordenado hubiere fijado otro plazo en razón de la naturaleza del juicio o de circunstancias especiales. No podrán establecer recaudos que no estuvieran autorizados por ley. Los oficios librados deberán ser recibidos obligatoriamente a su presentación. El juez deberá aplicar sanciones conminatorias progresivas en el supuesto de atraso injustificado en las contestaciones de informes. La apelación que se dedujera contra la resolución que impone sanciones conminatorias tramita en expediente separado. Cuando se trate de la inscripción de la transferencia de dominio en el Registro de la Propiedad, los oficios que se libren a Obras Sanitarias de la Nación (e.l.) al ente prestador de ese servicio y al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires o Municipio de que se trate, contendrán el apercibimiento de que, si no fueran contestados dentro del plazo de diez días, el bien se inscribirá como si estuviese libre de deudas.

⁴⁵ Ídem Nota N° 25.

⁴⁶ **Decreto N° 106/98 Texto ordenado de la Ley N° 18.345 de Organización y Procedimiento de la Justicia Nacional del Trabajo.** ARTICULO N° 84. - Oficios y exhortos. Los oficios dirigidos a jueces nacionales y/o provinciales y los exhortos serán confeccionados por las partes y firmados por el juez y el secretario en su caso, entregándose al interesado bajo recibo en el expediente.

Se dejará copia fiel en el expediente de todo exhorto y oficio que se libre.

Los pedidos de informes, testimonios y certificados, así como los de remisión de expedientes ordenados en el juicio serán requeridos mediante oficios firmados, sellados y diligenciados por el letrado patrocinante, con transcripción de la resolución que los ordena y que fija el plazo en que deberán remitirse.

Deberán otorgarse recibo del pedido de informes y remitirse las contestaciones directamente a la secretaría con transcripción o copia del oficio.

El plazo para contestar el informe será de VEINTE (20) días hábiles si se trata de oficinas públicas y de DIEZ (10) días hábiles cuando se solicite a entidades privadas.

Las partes deberán acreditar el diligenciamiento dentro de los SESENTA (60) días de la notificación del auto de apertura a prueba bajo pena de caducidad.

⁴⁷ Procesal Penal de la Nación. Art. N° 133. - Los tribunales podrán dirigirse directamente a cualquier autoridad administrativa, la que prestará su cooperación y expedirá los informes que le soliciten dentro del tercer día de recibido el pedido del juez o, en su caso, en el plazo que éste fije.

⁴⁸ Ídem anterior.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- ✓ Cada actuación (oficio pidiendo información, timbrado si correspondiere, informe de legales y constancia de recepción) no están foliados.
- ✓ Sólo el 6,25 % de los casos se responden en el plazo legal.
- ✓ En los casos de fuero Civil y Comercial donde se aplica el timbrado, el detalle es el siguiente: en el 46,43 % de los 28 no consta formulario con el pago del timbrado de \$40. En los restantes casos si o está el beneficio de litigar sin gastos.

4.7.4 INFORMES DE LEGALES

Del total de informes emitidos durante el año 2009. El 80,82 % fueron enviados a la Dirección General de Infracciones (17,83 %) y a Juzgados y Fiscalías (62,99 %).

De los Informes contestados a los Juzgados y Fiscalías el 85,71 % es por pedido de información y el resto por inhabilitaciones y rehabilitaciones.

De los informes contestados a la DGAI el 77,36 % es por inhabilitaciones y rehabilitaciones y el resto por pedidos de información.

El análisis de los plazos de envío de la información solicitada está incluido en el punto anterior.

4.7.5 INFORMES DE LA PROCURACIÓN

Ante el requerimiento de la AGCBA a la Procuración General por Nota AGCBA N ° 1.492/10 para que informe en qué actuaciones intervino durante el 2009 en relación al organismo auditado, respondieron:

1. Se procedió a buscar en el SISEJ las actuaciones remitidas por esta Dirección Poder de Policía a la Dirección de Licencias (u organismo superior, sobre licencias).
2. Dictámenes sobre licencias, elevados directamente a la Dirección de Licencias o a otros organismos superiores.

Dicha información se resume en los siguientes cuadros:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Suma de Cantidad				
Tipo	Actuación	Origen	Año	Total
Actuaciones	Carpeta	DGLIC	2008	3
			2009	4
	Expte	DGLIC	2009	2
Total Actuaciones				9
Dictámenes	Carpeta	DGEVYL	2008	6
			2007	2
		DGLIC	2008	11
			2009	20
	Expte	DGLIC	2009	2
			1994	1
			2000	2
			2007	1
			2009	5
	Nota	AAYO	2008	1
		DGLIC	2008	1
			2009	1
	Oficio	DGLIC	2008	2
	Registro	DGAI	2008	1
		DGLIC	2008	1
			2009	2
		DGTRANSP	2009	1
Total Dictámenes				60
Total general				69

De dicho universo se seleccionó una muestra de 29 casos donde se verificó cual fue el último movimiento de dichas actuaciones y cual había sido el motivo de apertura de las mismas, dicha información se resume en el siguiente cuadro:

Remitido a	Tipo	Actuación	Nº	Motivo	Ultimo Movimiento	Fecha
SSSeg Urbana	Dictámenes	Carpeta	40-DGLIC-09	Ant. Penales	Archivo ME	13/07/2009
DG de Licencias	Dictámenes	Carpeta	349-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	13/01/2010
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	277-DGLIC-09	Ant. Penales	Dpto. Adm.	30/10/2009
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	460-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	03/08/2009
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	485-DGLIC-09	Ant. Penales	Retenido ME	15/10/2009
DG de Licencias	Dictámenes	Carpeta	435-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	07/07/2009
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	1.515.221-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	02/02/2010
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Registro	1.535.327-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	02/10/2009

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

DG de Licencias	Dictámenes	Carpeta	317-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	03/08/2009
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	1.444.671-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	07/01/2009
SSSeg Urbana	Dictámenes	Registro	1.163.564-DGLIC-09	Denegatoria de licencia	DGLic.	26/01/2010
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Expediente	1387058-09	Ant. Penales	Legales	26/02/2010
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	1.135.195-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	05/10/2009
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	1.076.143-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	13/01/2010
SSSeg Urbana	Dictámenes	Carpeta	527-DGLIC-09	Ant. Penales	Retenido ME	02/10/2009
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	493-DGLIC-09	Ant. Penales	Retenido ME	02/10/2009
SSSeg Urbana	Dictámenes	Carpeta	515-DGLIC-9	Ant. Penales	Citado ME	03/08/2009
SSSeg Urbana	Dictámenes	Carpeta	317-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	03/08/2009
SSSeg Urbana	Dictámenes	Carpeta	1.444.709-DGLIC-09	Ant. Penales	Retenido ME	08/03/2010
Ministerio de Jus.y Seg.	Dictámenes	Carpeta	349-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	13/01/2010
SSSegUrbana	Actuaciones	Carpeta	5-DGLIC-09	Ant. Penales	Área Psicológica	20/07/2009
SSSegUrbana	Actuaciones	Carpeta	2.111-DGLIC-08	Ant. Penales	Citado ME	16/02/2011
SSSegUrbana	Actuaciones	Carpeta	2.180-DGLIC-08	Ant. Penales	SSSU	18/03/2009
SSSegUrbana	Actuaciones	Expediente	145-DGLIC-09	Recurso Jerárquico	Procuración	26/02/2009
SSSegUrbana	Actuaciones	Carpeta	05-DGLIC-08	Ant. Penales	Citado ME	12/03/2010
SSSegUrbana	Actuaciones	Expediente	26.387-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	06/07/2009
SSSegUrbana	Actuaciones	Carpeta	277-DGLIC-09	Ant. Penales	Dto. Adm.	30/10/2009
SSSegUrbana	Actuaciones	Carpeta	515-DGLIC-09	Ant. Penales	Citado ME	03/08/2009
SSSegUrbana	Actuaciones	Carpeta	527-DGLIC-09	Ant. Penales	Retenido ME	02/10/2009

4.7.6 SUMARIOS

El organismo en respuesta a nuestra Nota N ° 1.167/10 nos informa las actuaciones administrativas relativas a los sumarios iniciados, en trámite o concluidos durante el año 2009.

El detalle de las mismas es la siguiente:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Actuación	Motivo
Expediente N ° 27.318/2007	Sumario N ° 111/07 sobre mora administrativa interpuesta.
Expediente N ° 40.283/2004	Sobre hecho irregular de un agente.
Expediente N ° 14.228/2009	Denuncia de licencia de conducir apócrifa.
Expediente N ° 24.277/2009	Resolución N ° 297-MJYS/09 sobre irregularidad licencia de conducir.
Expediente N ° 36.788/2007	Sumario N ° 177/07, Resolución N ° 773-MGGC-07 sobre irregularidad en la tramitación de la licencia de conducir de RAI.
Expediente N ° 37.412/2004	Resolución N ° 1074-MJYSGC-09 sobre irregularidad en el otorgamiento de la licencia de conducir.
Expediente N ° 92.005/2007	Sumario N ° 517- Resolución N ° 1606-MGGC-07.
Expediente N ° 19.950/2008	Sumario N° 102/08 Resolución N ° 258-MJYSGC-08.
Expediente N ° 66.160/2006	Sumario N ° 393/06, Resolución N ° 889-MGGC-06 sobre hechos denunciados.
Expediente N ° 75.929/2008	Resolución N ° 295-MJYS-09 sobre irregularidad de la licencia de conducir.
Expediente N ° 91.951/2007	Sumario N ° 507/07 Resolución N ° 1.608-MGGC-07.
Expediente N ° 60.609/2003	Solicitud de sumario administrativo por irregularidades (pelea) entre dos empleados de la delegación ACA.
Expediente N ° 38.255/2007	Resolución N ° 137MJYSGC-08 sobre denuncia contribuyente por irregularidad en trámite.
Expediente N ° 32.515/2006	Resolución N ° 224-MGGC-06 sobre denuncia agente.
Expediente N ° 80.894/2007	Resolución N ° 1.606-MGGC-07 sobre denuncia realizada.

Cabe consignar que las actuaciones fueron elevadas a la Procuración, a fin de que tome debida intervención. A la fecha de terminación de las tareas de campo la DGLIC desconocía el estado de las mismas.

4.7.7 DECLARACIONES JURADAS

En marzo del 2009 en respuesta a Nota N ° 1.869-UAIMJYS-09, la DGLIC elabora el Informe N ° 225-DGLIC-09, con motivo del cumplimiento del Decreto N ° 1.381/04, conteniendo la siguiente Información:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Cargo /Función	Cantidad
Director General	1
Jefe Depto. Auditoría y Responsable de Cta Cte	1
Jefe Depto. De Cómputos	1
Jefe Depto. Archivo	1
Jefe a cargo Dto. Administrativo a cargo delegación ACA	1
A cargo área personal y responsable de Cta Cte	1
Responsable administrativo Caja Chica, Fondo Permanente, viáticos y movilidad	2
Responsable Cta. CTE	1
	9

Esta información coincide con el Informe N ° 819-DGERAL-09, de la Escribanía General respecto de las Declaraciones Juradas presentadas tanto públicas como reservadas.

Respecto de las Declaraciones Juradas correspondientes al año 2009, el organismo nos informó:

- La nueva normativa vigente durante el año 2010⁴⁹, que reemplazó a la vigente a diciembre del 2009⁵⁰.
- Las DDJJ presentadas en el año 2010 a la Escribanía como a la SS de Seguridad Urbana. Las mismas corresponden al Director General, a un Coordinador de un CGP y a un integrante de Planta de Gabinete.⁵¹

De acuerdo a la documentación presentada surge:

- De las tres Declaraciones Juradas dos fueron presentadas fuera de término el 7/07/2010 y el 23/07/2010.⁵²

⁴⁹ Decreto N ° 450/GCABA/10 del 9 de junio del 2010 y Resolución N ° 74/GCABA del 18 de junio del 2010.

⁵⁰ Decretos N ° 1.381/04 y N ° 1.162/09.

⁵¹ Decreto N ° 450/GCABA/10 artículo N ° 1 inciso c) los funcionarios o empleados con categoría no inferior a la de director o equivalente, que presten servicios en la Administración central, Desconcentrada y Descentralizada, los bancos, las obras sociales administradas por el Estado, las empresas del Estado, las sociedades del Estado, y el personal con categoría o función, designado a propuesta del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en las sociedades mixtas con participación de la Ciudad, instituciones de; seguridad social, bancos. E inciso e) los funcionarios que ocupen los cargos de Director Operativo, Subdirector Operativo, Coordinador o Planta de Gabinete, ya sea en la Administración Central, Descentralizada o en cualquier de las formas de participación enumeradas en el Inciso anterior;

⁵² Resolución N ° 74/GCABA artículo N ° 2 inciso c) Una declaración jurada patrimonial anual, que deberá ser presentada hasta el día 30 de junio.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- No surgen de las declaraciones presentadas la de los otros coordinadores de los otros CGP, La Caja, la Nueva y el ACA Flores.
- No surgen las declaraciones de los responsables de caja chica, movilidad y viáticos y responsables de cuenta corriente.⁵³

4.7.8 SINIESTROS

El organismo en respuesta a nuestra Nota N ° 1.167/10 nos informó que no se registraron siniestros durante el año 2009.

4.8 INFORMES DE OTROS SECTORES/ORGANISMOS

4.8.1 SIGEBA

En respuesta a nuestra Nota AGCBA N ° 1225/10 la SIGEBA nos adjunta el **Informe N ° 262/SGCBA/2008 de agosto del 2008.**

Sus principales conclusiones fueron:

- a) Aprobar formalmente el circuito administrativo (normal y excepcional), que regule la tramitación referida al otorgamiento y renovación de las Licencias de conducir a los efectos de contar con un adecuado ambiente de control interno.
- b) Implementar perfiles de acceso restringidos al sistema informático.
- c) permitiendo realizar un control por oposición y una posible auditoría de sistemas.
- d) En cuanto a la conformación de los legajos deberá reglamentarse la confección de legajos únicos y personales, donde consten todos los trámites realizados junto con la documentación de respaldo exigida a los contribuyentes, con el fin de poder efectuar el correspondiente control ex post. En dicho caso, se deberá dictar el acto administrativo que formalice los plazos de guarda de los legajos en poder de la DGLIC.
- e) Ante un eventual siniestro deberá preverse un mecanismo de archivo alternativo de los legajos obrantes en el organismo en soporte papel

⁵³ Decreto N ° 450/GCABA/10 artículo N ° 1 inciso g) todo funcionario o empleado que integre comisiones de adjudicación de licitaciones, de compra o recepción de bienes; **o participe en la toma de decisiones de licitaciones o compras;**

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

que contemple la documentación de respaldo de los trámites realizados, ya sea en soporte digital o microfilmación.

f) Respecto del ambiente de seguridad y control, es imprescindible implementar un circuito cerrado de video, fundamentalmente en el área de cajas, que permita brindar un servicio seguro a los concurrentes.

g) Realizar una reestructuración edilicia a los fines de optimizar la operatoria en la tramitación de las licencias.

h) Se considera oportuno realizar una evaluación costo-beneficio de la ampliación del horario de atención.

4.8.2 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DEL MJYD/2010

Además, en respuesta a nuestra Nota AGCBA N ° 1168/10 el organismo nos adjunta el **Informe N ° 6/UAIMJYS/2010 de febrero del 2010, de Seguimiento.**

Sus puntos salientes en cuanto al área Dirección General de Licencias son:

- **4.10.7:** El 21 % de las dependencias del Ministerio de Justicia y Seguridad no han presentado o han presentado parcialmente la información de altas y bajas de los bienes muebles de uso permanente correspondiente al período 2008.
- **4.10.8:** El 42 % de las dependencias del Ministerio de Justicia y Seguridad han presentado extemporáneamente o no han presentado el Inventario general de los bienes muebles de uso permanente correspondiente al período 2008.
- **4.11.30:** La unidad ejecutora de la Dirección General de Licencias ha incurrido en una sub.-ejecución en el 2º y 3 trimestres del 2008.
- **4.32.19:** La unidad ejecutora de la Dirección General de Licencias, no ha elaborado el plan anual de compras y contrataciones.

4.8.3 INFORMES DE GESTIÓN TRIMESTRAL

Los Informes trimestrales suministrados por el organismo, en su evaluación crítica de la situación del programa arrojan los siguientes planteos:

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Detalle	1° y 2° Trimestre 2009	3° Trimestre	4° Trimestre
Ejecución Financiera	La ejecución financiera se efectúa dentro de los límites impuestos por las restricciones presupuestarias en vigor y la carencia de esta dirección de rol de compras	Ídem Trimestres anteriores	Ídem Trimestres anteriores
Ejecución Física	La ejecución física en el período considerado se dio fuertemente influenciada por una caída en la demanda producto de la crisis económica internacional, cuyos efectos comenzaron a sentirse paulatinamente desde fines del mes de marzo	En este período, desagregada estacionalmente la demanda, se observa una recuperación desde los bajos niveles previos provocados por la crisis económica y la epidemia de gripe	Al pico de demanda estacional se le suma un plus de demanda de recuperación de bajos niveles anteriores de principios de ejercicio
Priorización de problemas y motivo de desvíos	Otros problemas que dificultaron de alguna forma la ejecución física, fueron la falta de equipamiento y la falta de personal médico y de otras especialidades para el examen físico obligatorio para el otorgamiento de la licencia de conductor	Otros problemas que dificultaron de alguna forma la ejecución física, fueron la falta de equipamiento informático actualizado, y en algunos picos de demanda insuficiencia de personal	La ejecución física se resiente por falta de equipamiento informático y por las condiciones edilicias insatisfactorias (falta de higiene, mantenimiento edilicio y climatización)
Acciones a realizar	Adquisición de equipamiento y reforma de los puestos de atención al público en sede central. Celebración de convenio con la facultad de medicina UBA para la provisión de personal médico y otras especialidades necesarias (en curso)	Adquisición de equipamiento informático actualizado y mayores acciones dirigidas a la capacitación de personal	Mayores acciones destinadas a la adquisición de equipamiento informático y mejoras en la condición edilicia
Otras consideraciones	La ejecución física para el 3° trimestre sigue fuertemente influida a la baja por factores externos (crisis económica, epidemia de gripe)	Para el 4° trimestre se prevé, de continuar las condiciones actuales, una total normalización de la demanda a los niveles oportunamente previstos.	Para el 1° trimestre se prevé, caída de la demanda por causas estacionales

4.8.4 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En respuesta a nuestra Nota AGCBA N ° 1226/10 nos informa respecto de los períodos 2008/09, que se tramitaron 16 actuaciones relativas a la obtención o renovación de licencias.

A su vez remiten copias de Resoluciones recaídas sobre la temática planteada N °: 2.484/08, 3.167/09 y 369/10, cuyos contenidos se resumen a continuación:

a) Resolución N ° 2.484/08 del 26/06/2008 solicita informe acerca de rechazo de renovación de licencia por psicodiagnóstico negativo (“actitud confrontante”).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

b) Resolución N ° 3.167/09 de 7/09/2009 solución al problema de un solicitante.

c) Resolución N ° 369/10 de 17/02/2010 se trata de dos casos de extranjeros que tuvieron dificultades en la obtención de sus licencias por poseer residencia precaria.

4.9 INFORME SEGURIDAD Y EDIFICIO

Mantenimiento edificio Roca y pistas.

De lo observado en el lugar se pudo constatar que (**Anexo VIII**):

- Las puertas de ingreso al organismo funcionan permanentemente y cuando los pivots que las sostienen se rompen (son poco resistentes) las puertas caen, como muestra la **Foto N ° 1**.

- El recubrimiento del techo de las oficinas instaladas en el hall de entrada son de cartulinas **Foto N ° 2**.

- Las escaleras único medio para subir a este nivel pues los ascensores no funcionan desde hace mucho tiempo y como consecuencia de esto los discapacitados no pueden acceder a este piso por falta de rampas. **Fotos N ° 3**.

- Hay cabinas de hidrantes sin los elementos necesarios para su uso. **Fotos N ° 4**.

- Sala de poleas del ascensor convertida en depósito. **Foto N ° 5**.

- Al solado de la azotea le faltan algunas losetas, muchas se encuentran rotas y el resto están mal colocadas. **Fotos N ° 9-10**.

- La instalación eléctrica en varios sectores de este edificio presenta cables expuestos y encintados, tableros seccionales e instalaciones eléctricas sin las tapas reglamentarias y sin interruptores diferenciales. **Fotos N ° 6-8-11-15**.

- Hay sanitarios deteriorados y/o usados como depósito. **Fotos N ° 14**.

- Todas las paredes medianeras y el piso del sótano presentan deterioro por efectos de la humedad. Asimismo en el primer piso hay filtraciones desde la terraza lo mismo que en las oficinas donde se toman las pruebas de manejo. **Fotos N ° 12-13-19-22**.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- Lugar en el sótano donde están los equipos de AA usado en parte como depósito de basura electrónica. Es de notar la humedad que incrementa el peligro de lixiviación⁵⁴ de dichos residuos. **Foto N ° 7.**

- En varios lugares se detecta la combinación de cables expuestos y humedad. **Fotos N ° 16-17-18.**

- Falta de mantenimiento en las Pistas de Aprendizaje A-B. **Fotos N ° 20-21-23-24-25-26.** Además el responsable de la pista de examen nos refirió los siguientes problemas: no cuentan con personal, falta de elementos informáticos, muebles acordes para la atención al público, ni para el área a su cargo. No tienen mantenimiento alguno en señaléticas, planos de emergencia, limpieza interna como externa, falta de gas natural usan tubos en su reemplazo, agua sin presión, mala instalación eléctrica con cables expuestos, techos con filtración, falta de pintura en toda el área de pista de examen, alambrados rotos, tierra en pista. Fueron presentadas muchas notas solicitando mejoras sin recibir ninguna respuesta acorde a sus necesidades, los baños para el personal y el público que concurre a la pista de examen no cuenta con la limpieza adecuada, falta de baño para personas con inconvenientes motrices, falta de limpieza y ordenamiento.

- Del recorrido por Mesa de Entradas, se comprobó una gran cantidad de documentación sin tener resguardo adecuado. La falta de muebles en el sector es llamativa. Hay elementos fuera de lugar, documentación en el piso y cajas a una mayor altura que la permitida. Así como cables expuestos y la presencia de un perro en forma permanente. **Fotos N ° 27-28.**

- En los sectores de Evaluación Médica se detectaron falta de muebles adecuados para el resguardo de la documentación psicodiagnóstica y protocolos. Así como espacios reducidos. **Foto N ° 29.**

- En el sector de Evaluación Audiométrica se detectaron falta de condiciones adecuadas para la evaluación y falta de mantenimiento y previsión ante posible rotura del equipo. **Foto N ° 30.**

- De la revisión de los planos del edificio, no cuentan con el final de obra.

- Por la cantidad de personal deberían contar con personal de higiene y seguridad, así como de enfermería.⁵⁵

⁵⁴ Definición Diccionario de la Real Academia Española: acción y efecto de lixiviar. Lixiviar es tratar una sustancia compleja, como un mineral, con un disolvente adecuado para separar sus partes solubles de las insolubles.

⁵⁵ Ley N ° 19587 de Higiene y Seguridad del Trabajo.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

•De la entrevista con el responsable de mantenimiento y de la observación in situ surgen los siguientes problemas:

En el edificio:

- No cumplimenta la normativa en materia edilicia.
- Inexistencia de salida de emergencia en el primer piso.
- Un alto porcentaje del personal no ha recibido capacitación en caso de emergencia. Falta de planeamiento anual.
- El predio no cuenta con bocas de agua de incendio. Las pistas carecen de equipos de incendio.
- No existe en el organismo registro acerca de capacitación del personal para el uso de elementos contra incendio en la gestión auditada.
- Incumplimiento normativo en cuanto a que los sanitarios no cuentan con elementos para personas con capacidades especiales. En reparación en edificio escuela.
- No existe sistema instalado en lo que se refiere a luz de emergencia. Los que se encuentran están sin mantenimiento o desactivados.
- La escalera que conduce a la planta alta no posee las medidas reglamentarias. La cantidad de agentes que cuenta más el público que ingresa a dicho piso lo convierten en peligroso en caso de emergencia.
- En el área de Escuela a iluminación no es adecuada dejando conos de sombras que afectan la visión del personal del área.

En el depósito:

- El predio que ocupa como depósito no cumplimenta la normativa en materia edilicia.
- Las llaves de ingreso están en poder del personal de Vigilancia:
- Falta de orden y limpieza.
- El depósito no posee elementos de comunicación directa con las áreas.

4.10 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

4.10.1 SINTESIS EJECUTIVA

Como parte constitutiva del presente proyecto 5.10.02 Licencias de Conducir, se decidió encarar una encuesta de satisfacción entre los ciudadanos que se acercan a los diferentes puntos de la ciudad donde es posible renovar y solicitar duplicados de las licencias de conducir, pero también se incluyeron consultas a aquellos que se presentaron para obtener su registro de conductor por primera vez.

El Estudio es no aleatorio y del tipo no estratificado.

El cuestionario aplicado se construyó en base a 19 preguntas cerradas, es decir con respuestas acotadas a determinadas posibilidades. El detalle del cuestionario se presenta en el **Anexo IX**.

La muestra se conformó con 153 casos, entre hombres y mujeres mayores de 18 años.

En los consultados se advirtió buena disponibilidad para responder al cuestionario, con un nivel muy bajo de rechazos.

El mayor peso respectivo se otorgó a la sede de Roca por cuanto se evaluó su importancia, no solo porque incluye a los “obtención de registro por primera vez”, sino también porque concita a individuos de todos los barrios de la ciudad.

El 37 % de los encuestados fueron mujeres y el 63 % restante correspondió al segmento masculino.

En cuanto a la variable edad, no se constataron diferencias marcadas entre los segmentos más jóvenes. En los 3 escalones menores (segmentos) distribuidos entre los 18 y 56 años) los porcentajes resultaron de alrededor del 22 %.

Con respecto a los segmentos mayores, entre los 57 y 69 años el porcentaje fue del 18 %, y también una interesante presencia de los mayores de 70 que alcanzó al 14 %.

En lo que hace a la “Categoría del Registro,” el 86 % correspondió a “particular”, el 4% a registros para conducir motos y el 10 % a los registros requeridos como “profesional”.

Respecto al trámite específico que encararon, el 86 % resultó para “Renovación”. A la “Obtención del Registro por primera vez,” le correspondió el 10 % de los encuestados, mientras que “Solicitud de Duplicado” alcanzó al 4 %.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Con referencia al tiempo que insumió la concreción del trámite respectivo, el 57 % respondió “una hora o menos”. Solamente el 7 % afirmó que se demoró más de 3 horas.

En la siguiente pregunta, se buscaba conocer la percepción individual del tiempo insumido para la concreción del trámite.

El 88 % respondió que le había resultado entre “corto” y “adecuado.”

En lo que se refiere al aspecto comparativo respecto de trámites para licencias de conducir respecto a experiencias anteriores, resultó que para el 64 % de los encuestados, la gestión actual les había resultado “mejor que en ocasiones anteriores”. Solamente 3 personas (2 %) la calificó como “peor que las anteriores”. Al 25 % restante le resultó “igual”.

La siguiente pregunta planteada, solo les fue realizada a aquellas personas que buscaban obtener el registro por primera vez. Se les preguntó cual era su evaluación del proceso de obtención.

El 40 % lo juzgó como “nada complejo,” mientras que el 33 % lo evaluó como “complejo” y solo el 27 % como “muy complejo.”

Para la siguiente serie de preguntas, referidas en su totalidad a la evaluación de los diferentes aspectos del análisis psicofísico, se planteó una grilla que los incluya, con categorías que iban desde bueno a malo, pasando por regular como opción intermedia.

Con respecto a la “charla teórica,” el 68% la evaluó como “buena,” mientras que solo el 4 % la juzgó como “mala”.

En lo que hace al “examen de vista,” el 79 % opinó que era “bueno”, al 15 % le resultó “regular”, pero en cambio solamente el 3 % lo evaluó como “malo.”

En el caso del “examen de oído,” el 39% lo evaluó como “bueno,” mientras que 11 % lo juzgó como regular. Sin embargo, en este punto debemos mencionar, que el 49 % de los encuestados cayó dentro de la opción “no corresponde”, en gran parte porque en Roca y en el CGP 14, el día del estudio, circunstancialmente no contaban con operadores para este examen.

Respecto a la evaluación de la consulta psicológica resultó que el 85% de los encuestados la calificó como “buena/ regular.

A su vez, en el caso del examen clínico, la sumatoria de “buena/ regular alcanzó al 88 % de los consultados, mientras que el 5 % lo evaluó como “malo.”

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En la evaluación del examen teórico el 100 % de los encuestados lo evaluó como bueno.

En la evaluación del examen en pista, también el resultado marcadamente positivo de las opiniones se expresó en el porcentaje con el 92 % de los casos.

La siguiente pregunta buscaba conocer la opinión de los consultados en lo que hace al personal encargado de la realización del trámite.

Aquí resultó que el 94 % coincidió en una apreciación positiva (muy buena/ buena) de dichos agentes, un 5 % la evaluó como “regular” y tan solo una persona la calificó como “mala.”

También con respecto a la evaluación del ambiente físico donde se desarrolló el trámite respectivo, es indubitable reconocer que el resultado se inclina en forma clara por una valoración positiva.

Así resultó que el 97 % de los encuestados respondió en ese sentido adhiriendo a las opciones agradable/ aceptable. Solamente dos personas se inclinaron por la opción “inadecuado.”

Finalmente, como corolario del cuestionario, se les plantearon a los encuestados dos afirmaciones relacionadas con el procedimiento de obtención de licencias y se les pidió conocer cual de ellas representaba mas acertadamente su pensamiento.

Las afirmaciones se referían en un caso a considerar el procedimiento “solamente un trámite” o por el contrario percibirlo como parte del esfuerzo para intentar morigerar los accidentes.

El resultado pareciera resultar alentador en lo que hace a concientizar a la población sobre la necesidad de extremar las medidas para reducir los accidentes viales.

Esto se explica por cuanto la segunda opción fue la seleccionada por el 48 % de los consultados y en cambio la otra que se refería a ver todo el proceso como un mero trámite obtuvo el 46 % de las adhesiones.

En la parte final de este informe se resolvió plantear algunos cruces de variables, por cuanto los resultados obtenidos inducían a pensar que la combinación de información ofrecería información de relevancia.

Así fue cruzada la última pregunta referida a la adhesión a dos frases diferentes que expresaban opiniones dispares con las variables edad de los encuestados y localización.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

De este cruce resultó que para los segmentos mas jóvenes (18/ 30 años y 31/ 43 años) la frase “es solo un trámite” representó el 62 % y el 53 % respectivamente.

Por el contrario los restantes segmentos de consultados entre los 44 y 69 años y también para los mayores de 70 años la frase que expresó mejor su opinión correspondió a “pienso que este trámite es una herramienta que puede ayudar a bajar la cantidad de accidentes viales”

Con respecto al cruce entre la variable de las dos frases y localización, quizás lo más representativo resulte mas allá del resultado total antes mencionado, el hecho que se dió en la sede de Roca donde también la frase que apunta a un intento más de controlar los accidentes viales obtuvo el 51 % de respuestas. Este resultado se evalúa como interesante por cuanto es Roca la sede que concentra trámites de personas de todas las zonas de la Capital.

Finalmente se realizaron tres últimos cruces entre la variable Localización y Opinión del Ámbito Físico, Atención del Personal y Percepción del Tiempo del Trámite.

Con respecto al ambiente físico, resultó que en todos los CGP y en el ACA, la opción “agradable” supera el 65 % mientras que en esos mismos lugares la opción “inadecuado” no obtuvo ninguna respuesta.

En el caso de la sede de Roca, el resultado fue diferente. El 4 % de los encuestados opinó que el ambiente era “inadecuado” y solo el 33 % lo juzgó “agradable”.

En el cruce referido al cruce de localización con atención del personal, resultó que en los CGP 2 y 14 la opciones para las respuestas “muy buena/ buena” alcanzó al 100 %.

El CGP 13 y en el ACA los porcentajes fueron del 95 % y 96 % respectivamente.

En la sede de Roca las respuestas respecto a atención del personal para la opción “muy buena/ buena fue solo del 86 %.

En el último cruce establecido entre localización y percepción del tiempo del trámite.

Es interesante el resultado obtenido en Roca, donde debe recordarse que se incluyen dos etapas que no están presentes en las otras sedes y donde se obtuvo para la opción “adecuado” el 61 % de las respuestas.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Debería resaltarse también que en el CGP 14 se dió el mayor porcentaje de respuestas de percepción del trámite como “corto” con el 41% de respuestas

4.10.2 ANALISIS ENCUESTA SATISFACION

1. LOCALIZACION

Localización	Frecuencia	%
Roca	51	33,3
ACA	26	17,0
CGP2	22	14,4
CGP14	34	22,2
CGP13	20	13,1
Total	153	100,0

Para realizar las encuestas se eligieron locaciones diversas. Ellas fueron la Dirección General de Licencias de Avenida Roca 5252, la sede central del Automóvil Club Argentino de Avenida del Libertador, y los siguientes Centros de Gestión y Participación: el CGP 2 de Recoleta, el CGP 14 de Palermo y el CGP 13 correspondiente a la zona que abarca Belgrano, Colegiales y Núñez .

El tamaño muestra el resultado ser de 153 casos repartidos entre hombres y mujeres.

La sede Roca, representó el 30 % de los casos. Se le dio preponderancia a esta locación evaluando que mas allá de ser excluyentemente donde se otorgan a todos los interesados las licencias por primera vez es además el lugar tradicional donde se han gestionado por largo tiempo y por lo tanto es parte de de la información primera que se recuerda (todo esto exceptuando el caso del ACA que ofrece solamente a sus socios la opción de obtenerlas por vez primera además de la renovación y duplicación por pérdida).

El CGP 2 representa el 14 % de los consultados, el CGP 14 el 22 % y el CGP 13 a su vez el 13 %. Por su parte los consultados en el ACA alcanzan al 17 % de la muestra.

2. SEXO

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	56	36,6
Masculino	97	63,4
Total	153	100,0

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Del total de los encuestados el 63 % corresponde al sexo masculino mientras que el 37 % representa a las mujeres.

3. EDAD

Edad	Frecuencia	%
18-30	36	23,5
31-43	36	23,5
44-56	33	21,6
57-69	27	17,6
Mas de 70	21	13,7
Total	153	100,0

Del total de los encuestados el 23 % corresponde a los segmentos entre 18 y 30 y entre 31 y 43 años. El 22 % corresponde al segmento entre 44 y 56 años.

A su vez el 18 % corresponde al segmento entre 57 y 69 años.

Por su parte un 14 % representa al segmento de los mayores de 70 años. En este punto vale la pena acotar que resulta de una cierta consideración el porcentaje pero que sin embargo esta en coincidencia con una prolongación de la vida en plenitud que expresa este segmento.

En este mismo espacio, predominan también los hombres. Así respondieron 21 individuos, siendo 6 las mujeres y 15 los hombres.

4. CATEGORIA DEL REGISTRO

Categoría del registro	Frecuencia	%
Particular	131	85,62
Moto	7	4,58
Profesional	15	9,80
Total	153	100,00

Del total de los encuestados en las diferentes localizaciones seleccionadas, resulta que el 86 % corresponde a la categoría de licencia de conducir particular, el 10 % a su vez para permisos de circulación de tipo profesional y solo el 4 % para conductores de motos.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

5. TRAMITE ESPECÍFICO

Tramite especifico	Frecuencia	%
Saca el Registro por Primera Vez	15	9,8
Renovación	132	86,3
Solicita duplicado por perdida, robo o cambio de jurisdicción	6	3,9
Total	153	100,0

Del total de la muestra, el 10 % se presentó para obtener su registro de conductor por primera vez y el 4 % a su vez solicitó un duplicado del documento por pérdida o robo.

Por otra parte el mayor porcentaje correspondió a aquellos sujetos que debieron renovar el registro con una participación en la encuesta del 87 %.

6. TIEMPO DE REALIZACION

Tiempo de realización	Frecuencia	%
Una hora o menos	88	57,5
Entre una y dos horas	36	23,5
Entre dos y tres horas	18	11,8
Mas de tres horas	11	7,2
Total	153	100,0

Este cuadro expresa las respuestas de los sujetos indagados a la pregunta sobre cuánto tiempo les había demandado la gestión.

El 57 % respondió que el tiempo de la gestión había sido de una hora o menos. Por otra parte el 23 % contestó que le había demandado entre una y dos horas y el 12 % entre dos y tres horas.

Sólo al 7 % le insumió más de 3 horas.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

7. PERCEPCION DEL TIEMPO QUE LE INSUMIO EL TRAMITE

Percepción del tiempo	Frecuencia	%
Corto	41	26,8
Adecuado	93	60,8
Largo	19	12,4
Total	153	100,0

Con esta pregunta, se buscó una evaluación individual, más allá de la cantidad de horas concretas, de cómo vivieron el tiempo que les insumió el trámite.

Así resultó que para el 61 % de los encuestados, a nivel personal el tiempo requerido por el trámite fue considerado como “adecuado”.

El 27 % lo evaluó como “corto” y tan solo el 12 % lo sintió como “largo”.

8. EVALUACION DEL TRÁMITE EN COMPARACION CON OCASIONES ANTERIORES

Opinión trámite ocasión anterior	Frecuencia	%
Mejor que las Anteriores	89	64,5
Igual que las anteriores	34	24,6
Peor que las anteriores	3	2,2
Ns/Nc	12	8,7
Total	138	100,0

Esta pregunta buscó conocer la opinión de los encuestados en referencia a trámites anteriores ya realizados, comparándolos con el del día de la fecha.

Así resultó que para el 64 % el desarrollo del trámite realizado había resultado mejor que los de las anteriores oportunidades. El 25 % lo evaluó como “igual que los de veces anteriores”, mientras que, solo el 2 % lo juzgó “peor que las veces anteriores”.

El 9 % se inclinó por la opción “no sabe/ no contesta”.

9. EVALUACION DEL TRAMITE DE OBTENCION DEL REGISTRO POR PRIMERA VEZ

Opinión trámite primera vez	Frecuencia	%
Muy complejo	4	26,7
Complejo	5	33,3
Nada complejo	6	40,0
Total	15	100,0

Esta pregunta solamente le fue planteada a aquellos sujetos que buscaban obtener el registro de conductor por primera vez.

El 40 % de los indagados consideró que el trámite les había resultado “nada complejo”.

A su vez, el 33 % lo evaluó como “complejo”, mientras que el 27 % en cambio lo juzgó como “muy complejo”.

10. EVALUACION DE LA CHARLA TEORICA”

Charla teórica	Frecuencia	%
Bueno	104	68,0
Regular	26	17,0
Malo	6	3,9
Ns/Nc	4	2,6
No corresponde	13	8,5
Total	153	100,0

El 68 % de los consultados consideró que la charla teórica recibida debía ser evaluada como “buena,”el 17 % la juzgó como “regular” mientras que solo el 4 % respondió que le había resultado “mala”.

Algunos de los consultados, en forma espontánea, expresaron que en oportunidades anteriores habían recibido una “charla mejor” haciendo referencia a la inclusión de videos que si bien eran “fuertes”, eran también lo suficientemente esclarecedores de las consecuencias del mal manejo y la velocidad. Rescataban de esta forma los videos que actualmente solo se utilizan en Roca.

El 8 % que expresa el cuadro como “no corresponde”, se refiere en parte a aquellos sujetos que solicitan el registro por primera vez y que hicieron el curso de manejo en academias donde se incluye la charla teórica. Otra parte corresponde a aquellos casos de “duplicación” por pérdida o robo.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

11. EVALUACION DEL EXAMEN DE VISTA

Vista	Frecuencia	%
Bueno	121	79,1
Regular	23	15,0
Malo	4	2,6
Ns/Nc	1	,7
No corresponde	4	2,6
Total	153	100,0

Respecto de la evaluación del examen de vista, resultó que en opinión de los encuestados, el 80 % lo juzgó como “bueno”; “el 15 % como regular” y solo el 3 % como “malo”.

12. EVALUACION DEL EXAMEN DE OIDO

Oído	Frecuencia	%
Bueno	59	38,6
Regular	17	11,1
Ns/Nc	2	1,3
No corresponde	75	49,0
Total	153	100,0

En el caso del examen de oído, el 39 % lo evaluó como “bueno” y el 11 % como “regular”.

Con respecto al 49 % del segmento “no corresponde” se explica en gran parte porque en la sede de Roca no se está dando este paso para el caso de las renovaciones por motivos circunstanciales.

Otro tanto se observó en el CGP 14.

13. EVALUACION DE LA CONSULTA PSICOLOGICA

Psicológico	Frecuencia	%
Bueno	104	68,0
Regular	27	17,6
Malo	3	2,0
Ns/Nc	7	4,6
No corresponde	12	7,8
Total	153	100,0

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En lo que hace a la evaluación de la consulta psicológica resulta que para el 68 % de los interrogados resultó ser “buena.” El 18% la consideró como “regular” mientras que solo el 2 % opinó negativamente.

El 8% de “no corresponde” deriva en general de trámites por duplicaciones.

14. EVALUACION DEL EXAMEN CLINICO

Clínico	Frecuencia	%
Bueno	105	68,6
Regular	29	19,0
Malo	8	5,2
Ns/Nc	5	3,3
No corresponde	6	3,9
Total	153	100,0

En lo que hace al examen clínico, el 69 % lo consideró “bueno”. El 19 % “regular” y solamente el 5 % lo evaluó como “malo”.

15. EVALUACION DEL EXAMEN TEORICO

Evaluación Examen Teórico	Frecuencia	%
Bueno	12	100,00
Total	12	100,00

A esta pregunta solo respondieron aquellos sujetos que buscando obtener el registro por primera vez, pasaron por el examen del tipo múltiple choice. Ese es el motivo por el cual la base se reduce.

Así, sobre el total que cayó en este segmento, el 100 % de los consultados lo juzgó como “bueno”.

16. EVALUACION DEL EXAMEN EN PISTA

Pista	Frecuencia	%
Bueno	11	91,67
Regular	1	8,33
Total	12	100,00

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Respecto de esta otra pregunta que indagaba sobre la evaluación del examen en pista, también aquí la base resultó similar a la de de pregunta anterior.

En ese sentido, las respuestas que lo juzgaban como “bueno” alcanzaron al 92 %.

Solamente un individuo lo evaluó como regular.

17. OPINION RESPECTO DE LA ATENCION DISPENSADA POR EL PERSONAL A CARGO

Atención del personal	Frecuencia	%
Muy buena	89	58,2
Buena	55	35,9
Regular	8	5,2
Mala	1	,7
Total	153	100,0

Con esta pregunta se buscó conocer la opinión de los individuos respecto a como evaluaron la atención recibida de parte del personal involucrado en la gestión.

El 58 % consideró la atención como “muy buena” y el 36 % la justipreció como “buena”, a su vez solamente el 5 % la evaluó como “regular” y tan solo una persona del total de la muestra consideró la atención recibida como “mala”.

18. EVALUACION DEL AMBIENTE FÍSICO DONDE SE REALIZÓ EL TRAMITE

Ambiente físico	Frecuencia	%
Agradable	90	58,8
Aceptable	59	38,6
Inadecuado	2	1,3
Ns/Nc	2	1,3
Total	153	100,0

Con esta otra pregunta, se buscaba conocer la opinión de los encuestados en lo que hace al ambiente físico en donde se desarrollaron los distintos pasos para la obtención de los registros.

Para el 59 % el ambiente les resultó “agradable”, el 39 % lo consideró “aceptable” y tan solo el 1 % lo evaluó como inadecuado.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

19. ENTRE DOS AFIRMACIONES CUAL EXPRESA MEJOR SU OPINIÓN REPECTO DEL VALOR IMPLÍCITO DEL TRÁMITE DE OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR

Afirmaciones	Frecuencia	%
Piensa que este trámite es una herramienta que puede ayudar a bajar la cantidad de accidentes viales	74	48,4
Piensa que es sólo un trámite	70	45,8
Ns/Nc	9	5,9
Total	153	100,0

En el final del cuestionario administrado a los encuestados, se decidió elegir dos afirmaciones referidas al valor asignado al proceso de obtención de las licencias, que fueron planteadas como antitéticas en su significado.

La idea subyacente fue conocer de parte de los individuos encuestados que valor le asignaban al procedimiento de obtención de licencias en general.

En un caso valorarlo como un simple trámite y en el opuesto como un proceso que de algún modo podía contribuir a morigerar los accidentes.

El resultado pareciera estar indicando que más allá de las limitaciones implícitas del procedimiento, los ciudadanos evalúan, no obstante, que el procedimiento estaría contribuyendo a reducir los accidentes.

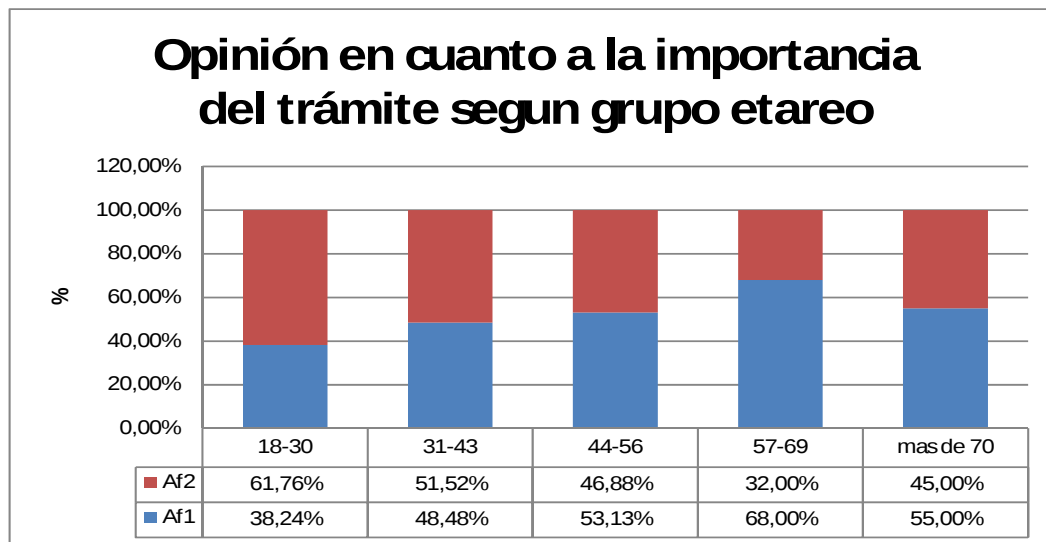
Los resultados evidencian las anteriores afirmaciones por cuanto resultó que la opción “solo un trámite” alcanzó el 46 % de las respuestas mientras que la respuesta referida a que contribuye a reducir los accidentes representó el 48 %.

4.10.3 CRUCES ESPECIALES

En esta parte del análisis de los resultados de la encuesta, se decidió efectuar algunos cruces especiales, considerando no solo al resultado cuantitativo puntual obtenido, sino también para subrayar aspectos más abarcativos.

Así, en los dos primeros cuadros que se vuelcan a continuación se presentan los resultados obtenidos del cruce entre la última pregunta referida al valor implícito del trámite y el segmento por edad en un caso y en el otro por la localización en la realización de las encuestas.

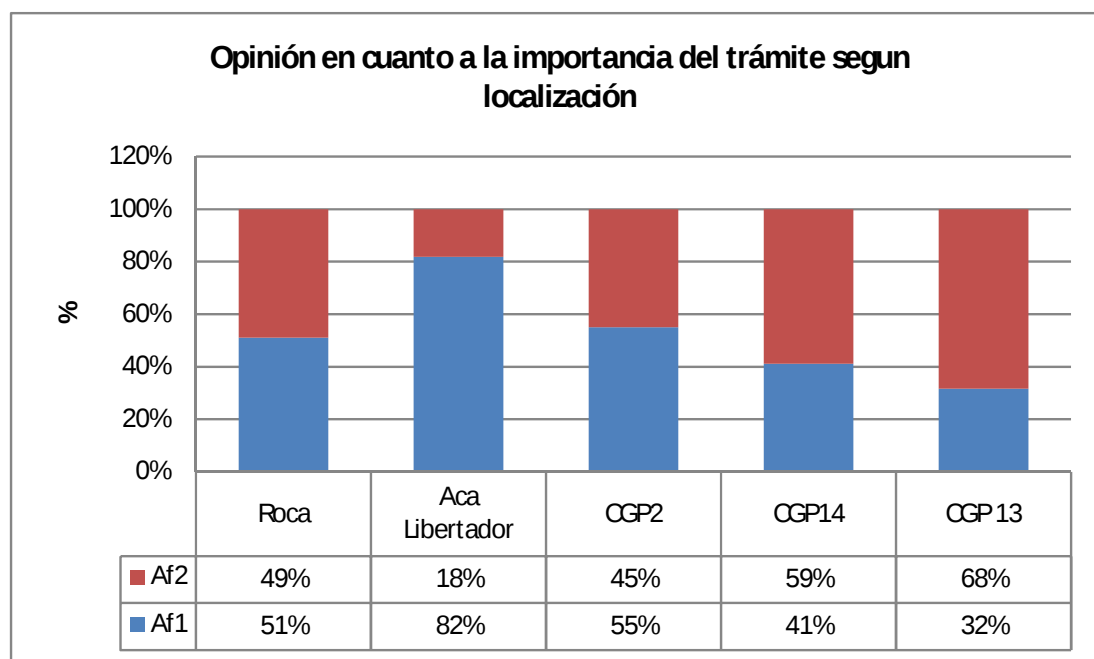
“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



En este cruce se observa que para los segmentos más jóvenes (18/ 30 años y 31/ 43 años), la respuesta “solo un trámite” representa el 62 % y el 53 %.

Por el contrario, para los segmentos mayores, resultan las respuestas en mayor proporción, indicando la opción “pienso que este trámite es una herramienta que puede ayudar a bajar la cantidad de accidentes viales”.

Así, resulta para el segmento entre 44 y 56 años el 53 %, para el rango entre los 57y 69 años del 68 % y para los mayores de 70 años del 55 %.



“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

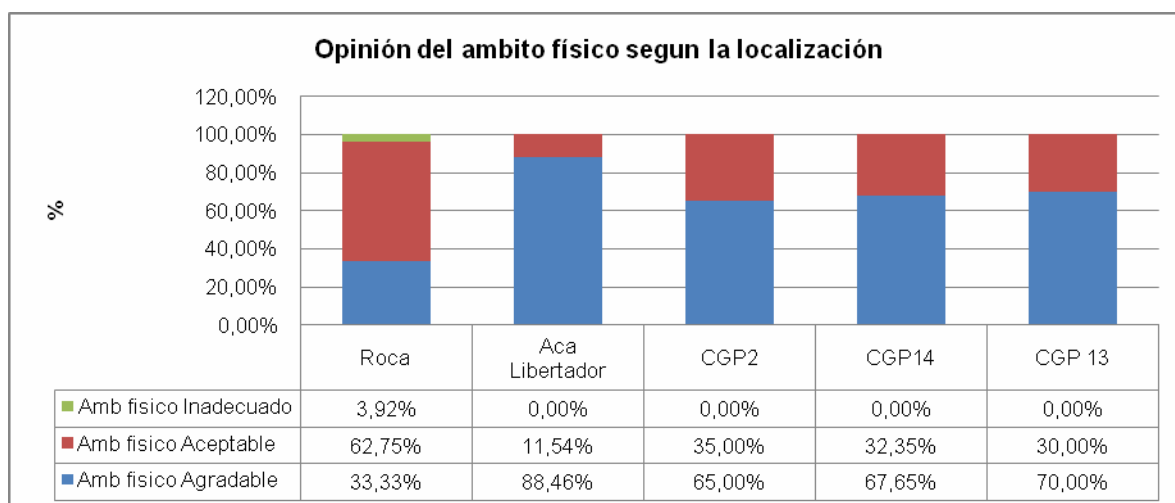
En este otro cruce, se combinaron los resultados de la última pregunta referida a las frases con las diferentes localizaciones.

De ese modo resulta que mas allá del resultado muy categórico de la sede del ACA (82 %), de adhesión a la frase referida a entender el trámite como un esfuerzo más para tratar de reducir los accidentes, es interesante el resultado del cruce con la sede de Roca (51 %). Es necesario recordar en este punto, que Roca es un lugar que concita la presencia de personas provenientes de toda la Capital y no sólo de un barrio o CGP determinado.

Con respecto a la sede de Roca, el resultado obtenido del 51 % de adhesión a la frase en cuestión, en algún punto, quizás, podría inferirse que es consecuencia derivada del hecho que es en Roca donde se realiza todo el trámite, con todos los controles, incluyendo pista y examen teórico. Quizás esto habría llevado a algunos consultados a evaluarlo en el sentido más amplio y no solo como un trámite.

Sin embargo más allá de todas estas consideraciones, lo más representativo son los resultados concretos que exhiben que la opción mas amplia es seleccionada por el 48 % de los entrevistados como la que mejor expresa sus opiniones, en detrimento de la afirmación “es solo un trámite” (46 %)

En los siguientes tres cruces, se decidió combinar la localización de las sedes donde se realizaron las encuestas, cruzando los resultados con otras tres variables: opinión sobre el ámbito físico, sobre atención del personal y finalmente sobre la percepción individual del tiempo que le insumió el trámite

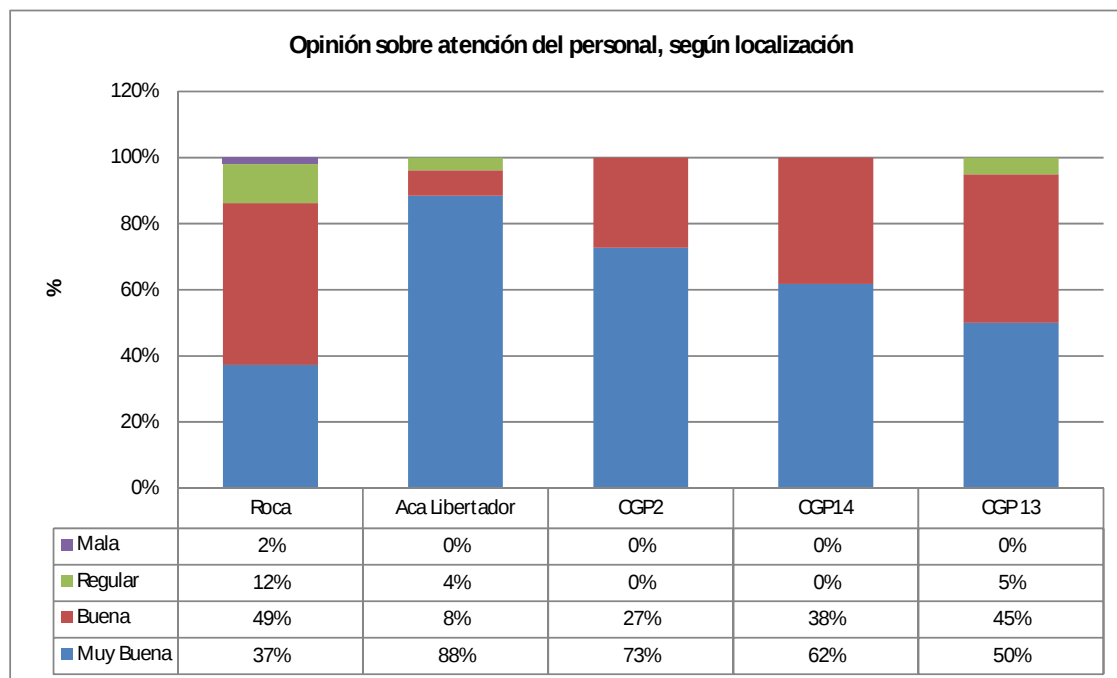


En este cruce se advierte que las respuestas obtenidas en todos los CGP y en el ACA en la opción “ambiente físico agradable” superan el 65 %, con un pico del 88 % (ACA).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

En esos mismos lugares la opción “inadecuado” logra el 0 %.

En el caso de Roca la situación resulta diferente. El 4 % de los encuestados opinó que el ambiente, les había resultado “inadecuado”, el 63 % lo valoró como “aceptable”, mientras que solo el 33 % lo juzgó “agradable”



En este cruce entre localización y opinión de los encuestados sobre la atención del personal resulta que hay una coincidencia de todas las sedes, salvo en Roca, en lo que hace a esta temática.

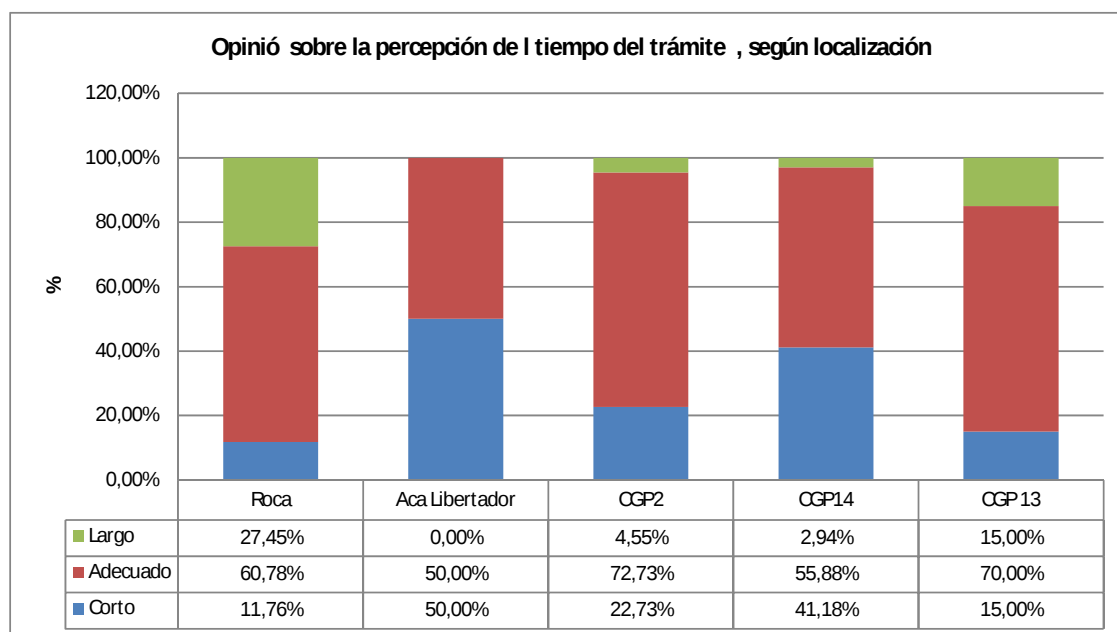
En dicho cruce se advierte una mayor dispersión en los resultados.

Así en Roca las opciones “buena/ muy buena obtiene el 86 % mientras que en el CGP 13 alcanzó el 95 %.

Por otra parte, los resultados en el ACA fueron para esta combinación de respuestas del 96 %.

Los CGP 2 (Uriburu) y 14 (Beruti) alcanzaron para estas respuestas el 100 % de valoración.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Por 3ltimo, en este cruce se combin3 la localizaci3n con la percepci3n del tiempo requerido por el tr3mite.

En Roca, las respuestas sobre la percepci3n del tr3mite como “largo” resultaron del 27 %. Debe recordarse en este caso que el examen te3rico y el examen en pista requieren de un cierto tiempo adicional. Sin embargo, tambi3n, en este mismo lugar el 61 % lo evalu3 como “adecuado.”

En el CGP 13, el tr3mite fue evaluado como “largo” pero tambi3n como “corto” en el 15 % de los casos, respectivamente.

En la sede del ACA las respuestas resultaron del 50 % para cada una de las opciones “adecuado” y “corto”.

Para los consultados en el CGP 14, se dio el mayor porcentaje de respuestas de percepci3n del tr3mite como “corto” con el 41 %, mientras que en el CGP 2 la mayor incidencia la mostr3 la opci3n “adecuado” con el 73 % de respuestas.

4.10.4 COMENTARIOS ESPONT3NEOS DE LOS ENCUESTADOS

Los encuestados manifestaron espont3neamente algunos comentarios ampliatorios del cuestionario, a saber:

1. “Deber3an mostrar audiovisuales con im3genes referenciales de imprudencias en el manejo”.
2. “El examen de Vista me pareci3 demasiado exigente” (ACA).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

3. “Mayor cantidad de localizaciones para obtener la renovación (posibilidad de extenderlo a todos los CGP”.
4. “Mejorar el estado de los asientos” (Roca).
5. “En el CGP Recoleta, un encuestado se preguntaba porque la charla teórica según los días de la semana no resulta igual. Algunos días es mejor.” (según explicación del CGP la actual ONG encargada resulta menos didáctica, según sean los encargados de dictarlas).
6. “La mejor charla es la que se da en Roca que incluye un video muy educativo.”
7. “Preferiría que hubiera mayores controles para la renovación de licencias”.
8. “Se debería incluir algún test para medir la potencial agresividad de los conductores”.
9. “La charla fue deficiente” (Beruti).
10. “La mejor charla era la que planteaba la ONG “Ayudemos por la vida” (Beruti).
11. “Mas que charla debería exigirse hacer un curso” (Beruti).

4.11 QUEJAS

Procedimos a verificar el Libro de quejas⁵⁶ correspondiente a la sede Roca. Verificamos las quejas hasta el 14/04/2009, que representa en meses el 29,17 %. El libro que contiene el resto del año se desconoce su paradero.

El detalle de las quejas se encuentran reflejadas en el **Anexo X**, un resumen de las mismas se expone en el siguiente cuadro:

⁵⁶ Ley N° 2.247/2006 **Artículo N° 1.- Obligatoriedad.** En todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público y todos los locales y/o comercios privados, con gran afluencia de público, donde se preste servicio de atención al cliente o de post-venta, situados en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, será obligatoria la existencia de un Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Suma de Cantidad	Mes					
Tipo	Ene-09	Feb-09	Mar-09	Abr-09	Total general	%
Problemas edilicios	19	8	2	1	30	29,13%
Felicitaciones	3	5	11		19	18,45%
Mala información	4	6	4	2	16	15,53%
Demoras	9	5			14	13,59%
Mal trato	2	3	2	2	9	8,74%
Denuncia		1	5	1	7	6,80%
Falla en el sistema/turno	3			1	4	3,88%
Imposibilidad de realizar el trámite	1	1	1		3	2,91%
Falta de Insumos			1		1	0,97%
Total general	41	29	26	7	103	100,00%
% respecto de las personas atendidas	0,13%	0,11%	0,09%	0,03%	0,09%	

Del Cuadro anterior se destaca lo siguiente:

- El 66,99 % de las observaciones en el libro de quejas de Roca corresponde a malos tratos, mala información y problemas edilicios. Cabe destacar que también el 18,45 % son felicitaciones.
- Las quejas respecto de las personas atendidas en los cuatro meses representa el 0,09%.

5. Observaciones

5.1 Presupuesto

5.5.1 PROYECTO 2009

De la comparación entre el presupuesto proyectado a realizarse en el año 2009 y el efectivamente sancionado se detectó lo siguiente:

1. Partidas reducidas en un 100,00 %: 2.5.6; 3.1.5; 3.3.1; 3.4.5; 3.4.9; 4.2.1; 4.3.2 y 5.6.1. Todas estas partidas totalizaban \$ 7.602.592,15, representando el 92,70 % del presupuesto sancionado y el 48,71 % del proyectado.
2. Asimismo, hubo otras reducciones como por ejemplo la partida 2.9.2 en un 70,79 % y la partida 2.9.5 en un 35,92 %, representando el 2,54 % del presupuesto sancionado y el 1,33 % del proyectado.
3. Las partidas reducidas precedentemente fueron solicitadas nuevamente en los proyectos de presupuesto 2010/2011 incrementadas respecto de su par del 2009.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

5.5.2 PLAN DE COMPRAS 2009

4. Se detectan partidas en el plan de compras por montos superiores a las proyectadas y sancionadas. Asimismo en dicho plan no se consideran partidas solicitadas y sancionadas.

5.5.3 META FÍSICA

5. La meta física informada, licencias de conducir otorgadas, contempla casos de prueba e incongruentes en cuanto a datos personales. Además de no coincidir las cifras trimestrales impresas y las de la base de datos.
6. Existen casos cuyo número de trámite en la base se repite, correspondiendo todos los datos a la misma persona y licencia.⁵⁷
7. La meta física no contempla requerimientos complementarios descriptos en el programa 2009 como permisos especiales de estacionamiento.

5.5.4 INGRESOS

8. Falta de coincidencia entre los ingresos presentados por la Dirección, Tesorería y la Cuenta de Inversión.

5.5.5 EGRESOS

Modificaciones presupuestarias

9. Las partidas: 2.1.1, 2.2.2, 2.5.1, 2.5.5, 2.5.9, 2.7.5, 2.7.9, 2.9.1, 2.9.5, 2.9.6, 2.9.9, 3.2.2, 3.3.9, 3.7.1, 3.7.2, 3.7.9, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 5.1.7 y 5.1.9 fueron disminuidas respecto de lo sancionado en más de un 90 %, representando \$ 3.214.242,50 y el 39,19 % del sancionado.
10. Las partidas: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.9.3, 3.3.3, 3.3.5 y 3.7.2 fueron disminuidas entre un 50 % y un 87,59 %, representando \$ 2.753.793 y el 33,58 % del sancionado.

Análisis del Devengado

11. Falta de coincidencia entre información del personal brindada por el Organismo y las correspondientes a las liquidaciones efectuadas por RRHH.

⁵⁷ Comentario del auditado respecto del punto 5.5.3 a fs 106 de su descargo: “La repetición de números de trámite en las bases obedece a fallas en los discos de los servidores ocurridas en el período auditado. Esas fallas hicieron necesario realizar migraciones de datos que provocaron duplicaciones que están debidamente documentadas y bajo la guarda de la Jefa del sector. La afectación que esta circunstancia tuvo en la información de las metas no pudo ser evitada y consideramos que deviene abstracta a la fecha del presente informe.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

12. El personal correspondiente a las asistencias técnicas UBA que trabajó durante el período auditado en la DGLIC, no pasó por el presupuesto analizado.⁵⁸
13. No se encuentran actualizados los legajos de personal, ya que surge que parte de la documentación pertinente al mismo, no consta en la carpeta correspondiente.
14. No se incluye en el programa auditado, el software de los 250.000 códigos bidimensionales para las licencias de conducir.
15. No se incluyen en el presupuesto dos meses del servicio de mantenimiento y limpieza.
16. Se incluyen en el programa auditado tres meses de los servicios de mantenimiento y limpieza no correspondientes a las instalaciones de la Dirección bajo análisis⁵⁹.
17. No constan presupuestariamente elementos inventariados por \$ 17.820.⁶⁰

5.6 LICENCIAS

5.6.1 OTORGAMIENTO

18. Existe un sector de trámites especiales, del que no se pudo constatar cual es el criterio de selección de las personas que son atendidas en forma especial.
19. La Dirección solo cuenta con una base informática, de los cursos realizados durante el año 2009 en la sede Roca. No contando con los datos respecto de los realizados en las Escuelas privadas.⁶¹

Las siguientes observaciones surgen de los tres Cuadros incluidos en el cuerpo del Informe bajo el título Otorgamiento:

⁵⁸ La partida 5.6.1 de asistencia técnica existente en el presupuesto sancionado por \$ 432.000 fue eliminada a través de una modificación presupuestaria.

⁵⁹ El servicio de limpieza corresponde a la Dirección General de Cuerpo de Agentes de Tránsito y Transporte, siendo la Dirección Cochabamba 1571.

⁶⁰ Comentario del auditado respecto del punto 5 6 5 ítems 14 15 16 y 17 a fs 107 de su descargo: "...no obstante cabe acotar que todas las decisiones en materia de compras son tomadas a nivel por la Subsecretaría de Seguridad Urbana.

⁶¹ Comentario del auditado respecto del punto 5 6 1 punto 19 a fs 108 de su descargo: "Actualmente se ha solicitado la colaboración de la Agencia de Sistemas Informáticos (ASI), para implementar un sistema on line con las escuelas de conducir habilitadas por el gobierno de la ciudad, de modo de poder contar con todos los datos vinculados a la actividad de dichas escuelas. Actualmente dicho sistema está en pleno proceso de implementación"

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

20. De la base de cursos teóricos realizados, surgen que el 21,72 % de los solicitantes no asistió al menos a una clase, no obstante se les otorgó la licencia.
21. En los casos de Permiso de Manejo Diplomáticos (0,66 %) no consta que se le haya practicado algún examen (auditivo, visual, médico, psicológico, charla, teórico, práctico). Lo mismo ocurre en Turista Sin DNI y Con Licencia Extranjera (0,01%).
22. Según la base de datos del organismo surge que no todos los que obtuvieron licencias realizaron los exámenes teóricos y prácticos (0,74 % de teóricos y 4,09 % de prácticos).

Renovación

Las siguientes observaciones surgen del Cuadro incluido en el cuerpo del Informe bajo el título Renovación:

23. En los casos de Permiso de Manejo Diplomáticos (0,03 %) no consta que se le haya practicado algún examen (auditivo, visual, médico, psicológico, charla y teórico). Lo mismo ocurre en los casos de pérdida de permiso diplomático (0,01 %).
24. En el caso de renovación por cambio de Jurisdicción menores, es el único donde consta la realización del curso teórico (Escuela).
25. En ningún caso consta en el sistema la asistencia a la Charla de Educación vial cuyo comprobante se exigirá para poder retirar la licencia.
26. Además los exámenes de audio y psicológico no se llegan a realizar en el 100 % de las renovaciones.

Las siguientes observaciones se desprenden del análisis incluido en el cuerpo del Informe bajo el título Renovación, según el detalle del **Anexo VI**:

27. En Roca es el único lugar donde no se realizan en un 100 % los exámenes psicológicos.
28. En todos los puestos surge la falta de exámenes auditivos.

Canje

La siguiente observación surge del Cuadro incluido en el cuerpo del Informe bajo el título Canje:

29. En los casos de Licencias extranjeras sin DNI no consta en la base que se hayan realizado los exámenes de audio y psicológico (4,44 %).⁶²

5.6.2 CIRCUITOS MÉDICOS

30. No surge un criterio homogéneo entre las sucursales respecto de la duración del trámite en los circuitos médicos, así como tampoco la cantidad de exámenes médicos realizados por cada operador.
31. Surgen tiempos menores a un minuto para los trámites médicos según el segundo cuadro de la página 81.⁶³

5.6.3 RETENIDOS, BAJAS DE CATEGORÍA E INHABILITADOS

32. La base de inhabilitados suministrada por el Organismo es inconsistente con la documentación de respaldo brindada por el mismo.⁶⁴

5.6.4 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL MATERIAL FÍSICO DE LAS LICENCIAS.⁶⁵

Entregas internas durante el año 2009

⁶² Comentario del auditado respecto de los puntos 26 27 28 y 29 a fs 109 de su descargo: “La gran cantidad de contribuyentes que asistieron a la casa central en el año 2009, para analizar trámites de renovación de licencias de conducir- bajo análisis de esta auditoría- imposibilitan una evaluación psicofísica pormenorizada, como la que se realiza en los casos de otorgamiento. La política de descentralización implementada en los últimos años fue pensada no solo para descomprimir y mejorar la atención al público, sino también para mejorar las evaluaciones psicofísicas y los métodos de capacitación para la formación de conductores. Proceso que se encuentra en trámite de reformulación. Hoy en las sedes descentralizadas, con mayor capacidad de atención al público, ya se ha implementado la evaluación psicofísica completa e n los trámites de renovaciones. A partir de la inminente implementación- que se encuentra en la etapa final- de la licencia única nacional, todos los trámites de renovaciones se someterán a todos los exámenes psicofísicos”.

⁶³ Comentario del auditado respecto de los puntos 30 y 31 a fs 109 de su descargo: “No existe un parámetro ni una exigencia mínima de tiempo para que los profesionales se expidan, eso hace variar la cantidad de exámenes médicos por profesional, lo que forma parte de su discrecionalidad. Sin perjuicio es de destacar que los casos evaluados varían, como es de suponer”.

⁶⁴ Comentario del auditado respecto del punto 32 a fs 110 de su descargo: “A partir de la observación efectuada por esa auditoría se relevaron los datos, y se subsanaron los errores de registro”.

⁶⁵ Comentario del auditado respecto de los puntos 33 a 38 a fs 110 de su descargo: “Durante el año 2010, el centro de cómputos trabajó en el diseño de una programación de un sistema de control de stock del material, integrado al sistema de emisión de licencias. Durante ese proceso se firmó un convenio con la Agencia Nacional de Seguridad Vial que prevé la implementación de un sistema de emisión de licencias que contenía ese módulo de control de stock y que se comenzaría a aplicar con el cambio de material, al momento de la implementación de la licencia nacional, que a la fecha del presente informe se estima será lanzado el 1º de agosto del 2011”.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- 33.** En las instalaciones de Roca no se constató la existencia de un libro, ni por turno mañana, ni por turno tarde de insumos.
- 34.** En los libros de insumos de ACA Libertador, ACA Flores y CGP 14 los registros comienzan con fechas posteriores a las entregas.
- 35.** Del total de plásticos entregados a las sucursales no constan remitos en el 7,45 % de los casos (26.400), a pesar de haber terminado en licencias otorgadas en el 87,43 % de los casos. Del resto de los plásticos sin remito no otorgado (3.318) sólo se localizaron en rezago el 3,07 %.
- 36.** La DGLIC no realiza cortes/cierres de Stock al cierre del ejercicio anual, de los materiales tanto en sede Central como en las sedes Descentralizadas.
- 37.** En la base de “licencias _ otorgados” constan 6.690 casos con número de plástico repetido, siendo 6537 casos, el 97,71 %, personas diferentes (distinto nombre y número de documento) con mismo número de plástico el cual debe ser único.
- 38.** Se han otorgado licencias, cuyo plástico corresponde a romaneo del proveedor o a rezago de la sucursal según libros en 620 casos (0,22%).

5.6.5 MUESTRAS DE DOCUMENTACIÓN

- 39.** De la muestra de licencias otorgadas, el 57,69 % de los trámites tienen observaciones referentes a la documentación respaldatoria requerida. De este porcentaje un 93,33 % corresponden a los cursados como especiales.
- 40.** De la muestra analizada de licencias renovadas, el 81,67 % de los trámites de renovación tienen observaciones en relación a la documentación respaldatoria.⁶⁶
- 41.** De la muestra obtenida en Roca de otorgamiento el 96,36 % de los casos las etapas médicas fueron realizadas por el mismo profesional. Disminuyendo la confiabilidad en cada uno de los pasos del trámite médico.

5.7 LEGALES

5.7.1 CONVENIOS⁶⁷

⁶⁶ Comentario de auditado respecto de lo puntos 39 y 40 a fs 110 de su descargo: “ Resulta materialmente imposible efectuar consideración alguna relativa a estos puntos, en la medida que no se identifiquen los casos mencionados, de modo de poder analizarlos y dar respuesta acabada”.

⁶⁷ Se debe aclarar que por un error en el Informe Preliminar se volvió a numerar con 40 y 41 las observaciones.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Del análisis del convenio con la UBA surgen las siguientes observaciones:

- 40.** De la información recabada no surge quien es el coordinador, y no constan informes de la UBA recibidos por el período 2009. Así como tampoco listado alguno del personal de dicho convenio.
- 41.** El área de personal no controla al personal del mismo.
- 42.** Del listado del personal interviniente como operador en las distintas etapas médicas (visión, audio, psicólogo y médico) del proceso de otorgamiento/renovación, el 30,66 % consta en el listado de personal. Del resto: 95 operadores no constan autorizaciones/ratificaciones/solicitudes a sistemas en 23 casos y del resto: 72 no constan fechas de las solicitudes en 21 casos.⁶⁸

5.7.2 DISPOSICIONES

- 43.** En los casos de reprobación de examen teórico/práctico, en los que se solicitó un cambio de la fecha asignada, para que fuera tomado dentro de los treinta días de reprobado, fueron autorizados fuera de los términos establecidos en el Decreto N° 779-PEN-95.⁶⁹
- 44.** En el 100 % de los casos analizados con antecedentes penales (12 carpetas), no consta la realización de algún tipo de test, y/o examen que determine la aptitud psicofísica y/o informe socio ambiental, a los fines de obtener la licencia profesional. Solo queda constancia en la carpeta del certificado de antecedentes penales, copia de la sentencia de condena y en algunos casos opinión de la Procuración General de la CABA.⁷⁰

⁶⁸ Comentario del auditado respecto del punto 42 a fs 110 de su descargo: "La situación fue advertida por la Dirección Operativa de Habilitaciones durante el año 2010 y corregida de modo tal que actualmente solo se dan altas de usuario con la firma del Director General o de algún Director Operativo".

⁶⁹ Comentario del auditado respecto del punto 43 a fs 111 de su descargo: "Las excepciones a la ley se efectuaron atendiendo solicitudes de urgencia planteadas por los contribuyentes, generalmente por causas de viajes de trabajo o de salud. La experiencia ha sido recogida, y se propuso disminuir sensiblemente el plazo para volver a rendir un examen reprobado. A punto tal que nuestra actual normativa reglamentaria, VG. el Decreto 588/10, hoy exige un plazo mínimo de cinco días."

⁷⁰ Comentario del auditado respecto del punto 44 a fs 111 de su descargo: "Aquellos casos en que los antecedentes penales se encuentran comprendidos en la normativa que aconseja denegar la habilitación para conducir, son elevados a la Procuración General, para que en cumplimiento con la Ley de Procedimientos Administrativos, se dictamine sobre la legalidad de la eventual denegatoria. El mecanismo utilizado en el año 2009, era el indicado, de modo que el contribuyente no se viera sometido a un examen psicofísico, sin la certeza de un Dictamen favorable. En la actualidad, por indicación e instrucción reciente de la Procuración General y en base a casos jurisprudenciales, una vez obtenido el Dictamen jurídico y como requisito previo al dictado del acto administrativo, se realizan los exámenes psicomédicos".

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

5.7.3 OFICIOS JUDICIALES

- 45.** En los casos de remisión de las respuestas de los oficios judiciales fuera de la CABA, las entregas se realizan a través del correo por carta simple, no quedando constancia que el destinatario haya recibido la respuesta
- 46.** Cada actuación (oficio pidiendo información, timbrado si correspondiere, informe de legales y constancia de recepción) no se encuentra foliada.
- 47.** De una muestra de 48 casos (7,07 % de la CABA), sólo el 6,25 % de los casos se responden en el plazo legal.
- 48.** En los casos de fuero Civil y Comercial donde se aplica el timbrado, el detalle es el siguiente: en el 46,43 % de los 28 no consta formulario con el pago del timbrado.

5.7.6 SUMARIOS

- 49.** A la fecha de terminación de las tareas de campo la DGLIC desconocía el estado de las actuaciones elevadas a la Procuración.

5.7.7 DECLARACIONES JURADAS

- 50.** De las tres Declaraciones Juradas presentadas durante el 2010 dos fueron presentadas fuera de término. No obstante, no surgen de las mismas tres de los cuatro coordinadores de los CGP, ni La Caja, ni la Nueva y ni el ACA Flores. Tampoco las declaraciones de los responsables de caja chica, movilidad y viáticos y responsables de cuenta corriente.

5.9 INFORME SEGURIDAD Y EDILICIO

Las observaciones correspondientes al presente título se encuentran volcadas en el Informe Técnico pertinente (4.9) y visualizadas en el **Anexo VIII**.

5.10 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Las observaciones correspondientes al presente título se encuentran volcadas en dicha encuesta (4.10).

5.11 QUEJAS

51. El 66.99 % de las observaciones en el libro de quejas de Roca corresponde a malos tratos, mala información y problemas edilicios. Cabe destacar que también el 18,45 % son felicitaciones. Las quejas respecto de las personas atendidas en los cuatro meses representa el 0,09%.

52. No pudo ser ubicado el Libro de quejas correspondiente al período auditado de abril en adelante.

6. Recomendaciones

Se deja constancia que algunos de los comentarios del auditado esgrimidos en su descargo, han sido incorporados como notas al pie de algunas recomendaciones. Esto se debe a que en ciertos casos son hechos posteriores a las tareas de campo y/o no adjuntan documentación que respalde sus dichos y que serían materia de un posterior seguimiento en futuras auditorías.

6.1 Presupuesto

6.5.1 PROYECTO 2009

1. 2. y 3. La recomendación correspondiente a las tres observaciones de este ítem es la siguiente:

Atender a las reales necesidades propuestas por la Dirección General de Licencias en su anteproyecto de presupuesto, para una mejor consecución de sus objetivos y una mayor precisión en la medición de la ejecución presupuestaria. Entre dichas necesidades podemos mencionar las relativas a servicios de mantenimiento y reparación edilicia, servicios de capacitación, locaciones de servicios, construcciones en bienes de dominio privado, vehículos y materiales rodantes y audiómetros, transferencias a universidades.

6.5.2 PLAN DE COMPRAS 2009

4. Mejorar la consistencia entre el Plan de Compras y el presupuesto proyectado.

6.5.3 META FÍSICA

5. y 6. Tomar los recaudos necesarios a los efectos de resguardar la información contenida en las bases de datos del sistema informático.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

7. Lograr que la meta física contemple los requerimientos complementarios descriptos en el programa bajo estudio como permisos especiales de estacionamiento.

6.5.4 INGRESOS

8. Unificar los criterios de la aplicación presupuestaria de los ingresos presentados por la Dirección, provenientes de información de la Tesorería y los registrados en la Cuenta de Inversión y en la propia Tesorería.

6.5.5 EGRESOS

Modificaciones presupuestarias

9. y 10. Reconsiderar las partidas presupuestarias proyectadas ya que las sancionadas sufrieron bajas muy significativas como en los siguientes casos: prendas de vestir, audiómetros, repuestos y accesorios, leasing central telefónica y fotocopiadoras, transferencias a otras entidades sin fines de lucro, transferencias a empresas privadas.

Análisis del Devengado

11. Lograr la coincidencia entre la información del personal brindada por el Organismo y las correspondientes a las liquidaciones efectuadas por RRHH.

12. El personal correspondiente a las asistencias técnicas UBA que trabaja en la DGLIC, registrarlo presupuestariamente en el programa correspondiente.

13. Actualizar los legajos de personal, contenidos en las carpetas que están en poder de la Dirección de Licencias.

14. 15. 16. y 17. Incluir en el programa auditado, los gastos que afectan directamente y exclusivamente al programa en cuestión.

6.6 LICENCIAS

6.6.1 OTORGAMIENTO

19. Contar en la base informática, los cursos realizados en las Escuelas privadas.

20. Tomar los recaudos a fin de incluir en el sistema la 2ª clase manual, en los casos que por tratarse de cursos intensivos no corresponde el 2º curso.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

21. y 23. Arbitrar los mecanismos a fin de plasmar por escrito Convenios y/o Acuerdos de cooperación y/o colaboración con Cancillería para que por su intermedio se establezcan los requisitos mínimos indispensables para el otorgamiento de licencias a los diplomáticos.

22. Verificar la consistencia de la base de cursos con la base de los trámites realizados.

Renovación

Las siguientes observaciones surgen del Cuadro incluido en el cuerpo del Informe bajo el título Renovación:

24. Generalizar para todos casos de renovación de registros a menores, la participación como oyentes en el curso teórico.

25. Registrar en el sistema la asistencia a la Charla de Educación vial cuyo comprobante se exigirá para poder retirar la licencia.

26. 27. 28. y 29. Realizar en el caso de renovaciones y canje todos los exámenes psicofísicos.

6.6.2 CIRCUITOS MÉDICOS

30. Y 31. Utilizar las herramientas estadísticas en cuanto a promedios y desviación estandar en la duración de los trámites en los circuitos médicos, a los efectos de detectar diferencias sustanciales en el desarrollo de la gestión.

6.6.3 RETENIDOS, BAJAS DE CATEGORÍA E INHABILITADOS

32. Subsanan los casos en los que la base de inhabilitados suministrada por el Organismo es inconsistente con la documentación de respaldo brindada por el mismo.

6.6.4 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL MATERIAL FÍSICO DE LAS LICENCIAS.

Entregas internas durante el año 2009

33. Implementar en las instalaciones de Roca un libro de insumos para turno mañana y turno tarde.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

- 34 .**Proceder a una correcta registración de las entregas de insumos en los libros correspondientes a los ACA Libertador y Flores y al CGP 14.
- 35.** Implementar acciones a fin de que en las sucursales la cantidad de plásticos entregados coincida con los remitos entregados.
- 36 .**Realizar cortes/cierres de Stock al cierre del ejercicio anual, de los materiales tanto en sede Central como en las sedes Descentralizadas.
- 37. y 38.** Verificar en la base de “licencias otorgadas los casos con número de plástico repetido y los casos de romaneo o rezago, y resolver las inconsistencias.

6.6.5 MUESTRAS DE DOCUMENTACIÓN

- 39. y 40.** Resguardar la integridad de la documentación respaldatoria de las licencias emitidas, en función de la normativa vigente en la Dirección.
- 41.** Lograr que los exámenes en las distintas etapas médicas sean realizadas por diferentes profesionales, mejorando de este modo la confiabilidad en cada uno de los pasos del trámite médico.

6.7 LEGALES

6.7.1 CONVENIOS

Del análisis del convenio con la UBA surgen las siguientes observaciones:

- 40 .y 41.** Implementar los mecanismos necesarios a fin de efectuar los controles sobre la asistencia e idoneidad del profesional médico que interviene, así como respecto del cumplimiento del Convenio respectivo.
- 42 .**Verificar la integridad y autorización de los operadores en las distintas etapas médicas del otorgamiento/renovación

6.7.2 DISPOSICIONES

- 43 .**Dar cumplimiento a la normativa relacionada con el plazo mínimo que debe transcurrir entre el examen reprobado y la nueva fecha para la segunda evaluación.
- 44 .**Arbitrar los medios necesarios a fin de unificar criterios para el otorgamiento o denegación de licencias de las personas con antecedentes penales. No obstante la intervención de la Procuración General de la Ciudad, sería

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

importante considerar los términos del fallo de TSJ expediente 4888/06 detallado en el cuerpo del Informe, a fin de fundar el acto administrativo.

6.7.3 OFICIOS JUDICIALES

45 .Asignar los fondos necesarios para el envío de las respuestas de los oficios judiciales fuera de la jurisdicción de la CABA, para que puedan tramitarse de manera tal de obtener una constancia de dicha remisión.

46 .Dar cumplimiento al requisito formal de foliar cada actuación administrativa.

47 . Implementar los mecanismos necesarios a fin de simplificar los circuitos y procedimientos administrativos y asignar los recursos humanos y materiales necesarios para responder los requerimientos dentro los plazos legales establecidos.

48 .Adjuntar en las actuaciones, especialmente las del fuero Civil y Comercial la constancia del pago del timbrado correspondiente.

6.7.6 SUMARIOS

49 .Tomar conocimiento del estado de las actuaciones elevadas a la Procuración.

6.7.7 DECLARACIONES JURADAS

50 . Dar cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 1381/04 y Decreto 450/10).

6.9 INFORME SEGURIDAD Y EDILICIO

Conforme a lo manifestado por el organismo auditado en su descargo se recomienda continuar con las obras ya iniciadas y comenzar las obras necesarias a fin de subsanar lo observado aún no resuelto.

6.10 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Tomar en cuenta especialmente, y a fin de mejorar la gestión en el otorgamiento de licencias, de los comentarios espontáneos efectuados por los encuestados.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

6.11 QUEJAS

51. Tomar en cuenta las quejas realizadas por los contribuyentes.

52 .Sin recomendación. Se deja constancia que al momento de las tareas de campo no fue puesto a disposición el libro de quejas.

7. CONCLUSION

La creciente descentralización en el otorgamiento de las licencias ha provocado una indudable mejoría en su tramitación y en los tiempos para la atención de los solicitantes. Sin embargo, en función de las observaciones y recomendaciones incluidas en el presente informe, debemos concluir que el organismo auditado mantiene determinadas falencias respecto a la emisión y otorgamiento de las licencias entre otras. En su descargo, la Dirección General de Licencias ha manifestado que algunas de las observaciones se encontrarían resueltas o en proceso de resolución con posterioridad a las tareas de campo, aunque no ha acompañado la documentación respaldatoria de sus dichos. Por ello se sugiere programar una auditoria de seguimiento de las observaciones y recomendaciones del presente.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO I

MARCO NORMATIVO

NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
Norma	Detalle
Ley Nacional N ° 24.449/95 Ley Nacional N ° 25.965/04 Ley Nacional N ° 26.363/08	Principios Básicos. Coordinación Federal. Consejo Federal de Seguridad Vial Registro Nacional de Antecedentes del Tránsito. Usuario de la Vía Pública. Capacitación. Licencia de Conductor. Vía Pública. Vehículo. Modelos Nuevos. Parque Usado. Circulación. Reglas Generales. Reglas de Velocidad. Reglas para Vehículos de Transporte. Reglas para Casos Especiales. Accidentes. Bases para el Procedimiento. Principios Procesales. Medidas Cautelares. Recursos Judiciales. Régimen de Sanciones. Principios Generales. Sanciones. Extinción de Acciones y Sanciones. Norma supletoria. Disposiciones Transitorias y Complementarias.
Decreto N ° 779/PEN/95	Reglamentación de la Ley N ° 24.449 de Tránsito y Seguridad Vial.
Ley CABA N ° 2.148/06 y sus modificaciones	Código de tránsito y transporte de la ciudad autónoma de buenos aires - declara la plena integración y participación en el sistema nacional de seguridad vial - modifica el libro ii del régimen de faltas de la ciudad autónoma de buenos aires - ley de tránsito -
Ley N° 2641/08	Se incorpora el título undécimo del sistema de evaluación permanente de conductores - sepc - al código de tránsito y transporte de la ciudad de buenos aires - carnet de conducción - conductor - licencias - actas de infracción - normas de tránsito y prevención de accidentes - vehículos - edad máxima - pasajeros - puntos – puntaje

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Ley CABA N ° 2998/08	Ley Tarifaria para el año 2009.
Decreto N ° 331/GCABA/04	Licencia Profesional De Conductor Clase D. Establece Restricciones Relacionadas Con Los Antecedentes Penales Del Solicitante - Normativa General - Denegación De Solicitudes - Solicitud De Licencias De Conducir - Licencias Clase D - Obtención - Solicitantes Con Antecedentes Penales Por Delitos Contra La Integridad Sexual - Delitos Contra La Libertad Individual - Homicidio Doloso - Lesiones Graves - Lesiones Gravísimas Dolosas - Robo Con Armas - Delitos Con Automotores En Circulación - Información Del Registro Nacional De Reincidencia
Decreto N ° 598/GCABA/08	Dirección General de Licencias. Designación como Director General a Darío Miguel Costa
Decreto N ° 1078/GCABA/08	Se aprueba la reglamentación del título undécimo - capítulo 11.1 del código de tránsito y transporte - reglamento - sistema de evaluación permanente de conductores - asignación de puntos - descuento por infracciones - funciones del registro de antecedentes de tránsito - curso especial de educación vial y prevención de siniestros de tránsito - registro por puntos - régimen de faltas - contravenciones - infractores - licencia de conducir
Resolución N ° 808/MJYSGC/08	Designa A Darío Miguel Costa Y Marta Olga García Como Responsables De La Administración Y Rendición De Fondos Otorgados A La Dirección General De Licencias en Concepto De Caja Chica Común- Fondo Permanente- Viáticos Y Movilidad - Ratifica A Amalia Saayavedra Como Responsable De Los Citados Fondos - Y Cesa Roberto Daniel Skiba Y Silvia Szkaluba Jontade

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Resolución N ° 79/MJYSGC/09 Resolución N ° 27/GCABA/SSJUS/09 Resolución N ° 109/GCABA/SSJUS/09	1. Se autoriza de manera excepcional a renovar licencias de conducir y realizar trámites de la baja de automóviles sin la correspondiente libre deuda para taxis y remises. 2. Se amplía el alcance de la resolución 79/MJYS/09 - excepción - chóferes - empleados de vehículos de alquiler con taxímetro - taxis - automóviles de alquiler particulares con conductor - remises - renovación de licencias de conducir - trámites - baja de automóviles - sin libre de deuda – conductores. 3. Se dispone la aplicación del sistema de sustitución de penas por traslados comunitarios para conductores de vehículos afectados al servicio público de automóviles de alquiler con taxímetro
Decreto N ° 608/GCABA/08	Plazos de guarda de expedientes de papel - archivo de expedientes - archivar - archivo de actuaciones - tiempo - espacio - años
Resolución N ° 13/GCABA/SSATCIU/09	Aprueba pliego de bases y condiciones particulares - llama a licitación pública N ° 89-sigaf-09 -adquisición equipamiento para desconcentración trámites emisión de licencias de conducir en f-n en centros de gestión y participación comunal
Resolución N ° 61/GCABA/SSATCIU/09	Aprueba licitación pública N ° 89-sigaf-2009 - adquisición equipamiento desconcentración e incorporación para trámite emisión de licencias de conducir en los f-n centros de gestión y participación comunal.
Resolución N ° 1183/GCABA/MJYSGC/09	Aprueba – reglamento para otorgar uso de licencia de conducir vehículos de la policía metropolitana - cursos de capacitación los cuales se dictarán en el instituto superior de seguridad pública - designa personal

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Resolución N ° 344/GCABA/MJYSGC/10	Se aprueba reglamento para el uso de los vehículos de la policía metropolitana - automotores -automóviles - cuatriciclos - unidades hidrantes - camiones de traslado de detenidos - remolques - rodados - conductores - chóferes - documentación obligatoria - licencias de conducir - vigencia - uso indebido - mantenimiento - sanciones - guarda
Convenio N ° 24/GCABA/95	Convenio de Colaboración entre la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires y El Automóvil Club Argentino, para la descentralización de la Dirección de Tránsito.
Convenio N ° 21/GCABA/96	Convenio entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el Automóvil Club Argentino tendiente a agilizar y facilitar la obtención de licencias de conducir.
Addenda Convenio N ° 21/GCABA/96	Convenio entre el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el Automóvil Club Argentino tendiente a agilizar y facilitar la obtención de licencias de conducir, 28 de febrero de 1997

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO II

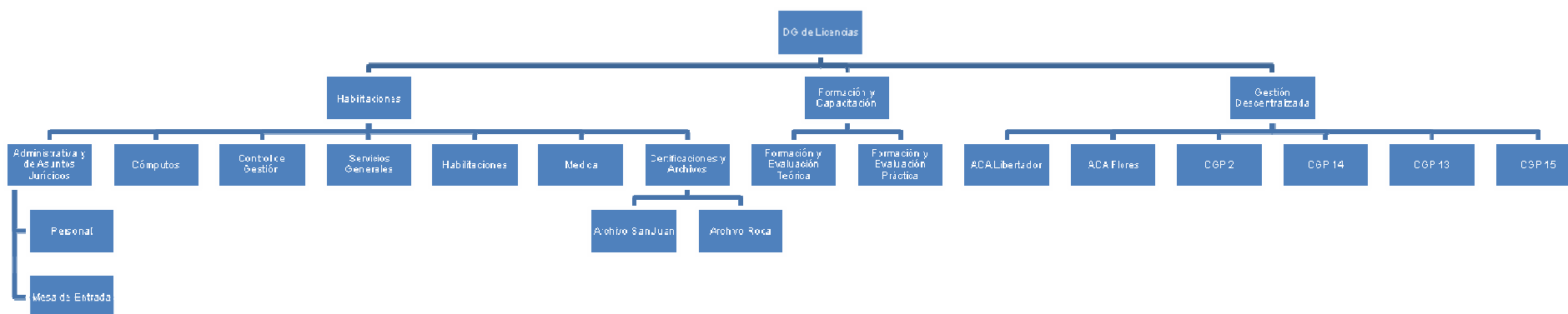
ESTRUCTURA FORMAL



“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO III

ESTRUCTURA INFORMAL



“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO IV

TARIFARIOS

Concepto	2010	2009	2008	% 2009/ 2008	% 2010/ 2009	% 2010/ 2008
Por los trámites que se realicen en relación con la habilitación y formación de conductores de vehículos, se pagará por cada una de las siguientes solicitudes:						
a) Licencia de Conductor						
1) solicitud de licencia de conductor:						
Clases A, B y G	130	63	55	14,55%	106,35%	136,36%
2) solicitud de renovación de licencia:						
Clases A, B y G	130	47	41	14,63%	176,60%	217,07%
renovación posterior al vencimiento en más de 90 días	230	86	75	14,67%	167,44%	206,67%
3) solicitud de licencia de conductor profesional:						
Clase C	130	54	47	14,89%	140,74%	176,60%
Clase D1	130	63	55	14,55%	106,35%	136,36%
Clase D2	130	63	55	14,55%	106,35%	136,36%
Clase E	130	54	47	14,89%	140,74%	176,60%
4) solicitud de renovación de licencia de conductor profesional:						
Clase C	130	47	41	14,63%	176,60%	217,07%
Clase D1	130	47	41	14,63%	176,60%	217,07%
Clase D2	130	47	41	14,63%	176,60%	217,07%
Clase E	130	47	41	14,63%	176,60%	217,07%
renovación posterior al vencimiento en más de 90 días	230	86	75	14,67%	167,44%	206,67%
5) solicitud de reválida de licencias de conductor de otros municipios:						
Clases A, B y G	130	47	41	14,63%	176,60%	217,07%
6) solicitud de renovación de licencia de conductor profesional de otros municipios:						
Clase C	130	63	55	14,55%	106,35%	136,36%
Clase D1	130	63	55	14,55%	106,35%	136,36%
Clase D2	130	63	55	14,55%	106,35%	136,36%
Clase E	130	63	55	14,55%	106,35%	136,36%
7) las licencias con duración de tres años tendrán un descuento del 50%. Las licencias con duración de dos o menos años tendrán un descuento del 75%. Estos beneficios no serán de aplicación en aquellos trámites que poseen reducciones de tiempo de habilitación por penalizaciones:						

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

8) Por el alquiler de vehículo para evaluación práctica de conducción:	40	21	18	16,67%	90,48%	122,22%
b) Escuela de conductor						
1. Por cada habilitación de actividad de enseñanza	210	138	120	15,00%	52,17%	75,00%
2. Por cada habilitación de prestación de servicio de vehículo	80	46	40	15,00%	73,91%	100,00%
3. Por cada permiso nuevo de Instructor	170	110	96	14,58%	54,55%	77,08%
4. Por cada renovación de permiso de Instructor	150	95	83	14,46%	57,89%	80,72%
c) Permisos Internacionales						
Europa y América	100	63	55	14,55%	58,73%	81,82%
d) Franquicias especiales de estacionamiento						
1. Personas con necesidades especiales (Ley 22.431)	0	0	0			
2. Jueces		145	127	14,17%		
3. Funcionarios policiales y de seguridad		145	127	14,17%		
4. Médicos y paramédicos	220	145	127	14,17%	51,72%	73,23%
5. Sacerdotes.	220	145	127	14,17%	51,72%	73,23%
6. Periodistas		145	127	14,17%		
7. Trámites especiales de carácter urgente sin turno previo			30			
por los restantes trámites/no especificados	35	30	23	30,43%	16,67%	52,17%
Para el otorgamiento de los permisos para el transporte de pasajeros de oferta libre para la recreación y excursión en vehículos de fantasía:						
a) Permiso anual			1100			
b) Permiso especial para cada evento ocasional			28			
Por los trámites que se realicen como consecuencia de la reeducación de conductores de vehículos conforme el “Curso Especial en educación Vial y Prevención de Sinistros de Tránsito con contenido en Derechos Humanos y Socorrismo” establecido en el artículo 27 bis de la Ley N ° 451, se abonará por cada solicitud, los siguientes aranceles:						
a) curso optativo para la recuperación parcial de puntos	100					
b) curso optativo para las personas que pierden puntaje por primera vez	200					

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

c) curso optativo para las personas que pierden puntaje por segunda vez	220					
d) curso optativo para las personas que pierden puntaje por tercera vez	280					
d) curso optativo para las personas que pierden puntaje por cuarta y sucesivas vez	320					
Por los trámites que se realicen en la Subsecretaría de Transporte, se paga:						
1. Por cada solicitud de licencia, transferencia de licencia o cambio de material de automóvil de alquiler con taxímetro	56	51	44	15,91%	9,80%	27,27%
2. Por usufructo anual de la licencia mencionada	44	40	35	14,29%	10,00%	25,71%
3. Por entrega de credencial habilitante	28	25	22	13,64%	12,00%	27,27%
4. Por la solicitud de regularización de licencia vencida, dentro del plazo de 30 días estipulados en la Ordenanza N° 41.815	56	51	44	15,91%	9,80%	27,27%
5. Por duplicado de documento extraviado	32	29	25	16,00%	10,34%	28,00%
6. Por cada solicitud de licencia de transporte de carga, camionetas y furgones	56	51	44	15,91%	9,80%	27,27%
7. Por cada renovación anual se aplicará	44	40	35	14,29%	10,00%	25,71%
8. Por cada solicitud de permiso, habilitación, transferencia o cambio de material de automóviles remises	56	51	44	15,91%	9,80%	27,27%
9. Por usufructo bienal de la licencia mencionada	56	51	44	15,91%	9,80%	27,27%
10. Por entrega de credencial habilitante	24	22	19	15,79%	9,09%	26,32%
11. Por los restantes trámites	24	22	19	15,79%	9,09%	26,32%
12. Por solicitud de reactivación de licencia (destraba)	56	51	44	15,91%	9,80%	27,27%
13. Por solicitud de alta de empresa de radio taxi	95	86	75	14,67%	10,47%	26,67%
14. por renovación anual de autorización de empresa de radio taxi	64	58	50	16,00%	10,34%	28,00%
15. por solicitud de alta de empresa fabricante o de reparación de reloj taxímetro	95	86	75	14,67%	10,47%	26,67%
16. por renovación anual de autorización de empresa fabricante o de reparación de reloj taxímetro	64		50			28,00%
Por los trámites que se realicen en la Subsecretaría de Transporte, se paga:						
1. Por cada solicitud de habilitación de transporte escolar			44			
2. Por cada renovación semestral se aplica			35			

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO V

PERSONAL POR ANTIGÜEDAD Y ÁREA

Cantidad	Antigüedad rango						Total general
	Diciembre	hasta 5 años	de 6 a 10 años	entre 11 y 15 años	entre 16 y 20 años	más de 20 años	no consta fecha ingreso
Aca Flores	7				1	3	2
Aca Libertador	12				1	4	2
Archivo	2						
Asesor							4
Asesoría Legal	3						
C.G.P. 13	1					1	
C.G.P. 14	3						1
C.G.P. 15	7						
C.G.P. 2	2				1	1	
CGP	2						
Circuitos A y B	2				1	11	1
Comis. SUTCBA	1						
Contable						3	
Control De Gestión	1						
Depto. Administrativo						1	
Depto. Archivo	3		1		1	5	
Depto. Archivo (S. Juan 21)						6	
Depto. Cómputos	4				2	2	2
Depto. Examen. Medico	28				1	1	1
Depto. Habilitación	27				4	18	
Despacho	2			1	1		
Dirección General	10				2		
Entregas							1
Escuela Educ. Vial	21					4	
Legales	1						
Mayordomía	1					6	
Mesa de Entradas	2				1	2	
Patrimonio	1				1	1	1
Personal	1				2	3	
Pista de Examen	10				3	7	1
Secretaría Privada							1
Total general	154	1	1	22	79	17	274
%	56,20%	0,36%	0,36%	8,03%	28,83%	6,20%	100,00%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO VI

RENOVACIONES POR SUCURSAL, TIPO Y CLASE DE EXAMEN MÉDICO

Sucursal/Descripción	Visión	Audio	Psicología	Medico
ACA – Flores				
Cambio Jurisdicción Extranjeros Radicación Definitiva	100%	100%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción Menores	100%	100%	100%	100%
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	0%	100%	100%
Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	72%	100%	100%
Pérdida Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	36%	100%	100%
Renovación	100%	59%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción	100%	100%	100%	100%
Menores	100%	40%	100%	100%
Pérdida	100%	31%	100%	100%
Pérdida Menores	100%	21%	100%	100%
ACA – Libertador				
Cambio Jurisdicción Extranjeros Radicación Definitiva	100%	100%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción Menores	100%	100%	100%	100%
Pérdida Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	0%	100%	100%
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	0%	100%	100%
Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	53%	100%	100%
Pérdida Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	22%	100%	100%
Renovación	100%	38%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción	100%	100%	100%	100%
Menores	100%	1%	100%	100%
Pérdida	100%	15%	100%	100%
Pérdida Menores	100%	0%	100%	100%
Temporario con DNI	100%	0%	100%	100%
CGP 13				
Pérdida Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	100%	100%	100%
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	40%	100%	100%
Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	27%	100%	100%
Pérdida Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	22%	100%	100%
Renovación	100%	25%	100%	100%
Infracciones	100%	0%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción	100%	100%	100%	100%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Menores	100%	23%	100%	100%
Pérdida	100%	26%	100%	100%
Pérdida – Infracciones	100%	0%	100%	100%
Pérdida Menores	100%	26%	100%	100%
CGP 14				
Pérdida Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	25%	100%	100%
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	38%	100%	100%
Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	53%	100%	100%
Pérdida Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	58%	100%	100%
Renovación	100%	51%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción	100%	100%	100%	100%
Menores	100%	49%	100%	100%
Pérdida	100%	51%	100%	100%
Pérdida Menores	100%	45%	100%	100%
CGP 15				
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	50%	100%	100%
Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	40%	100%	100%
Pérdida Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	27%	100%	100%
Renovación	100%	46%	100%	100%
Menores	100%	45%	100%	100%
Pérdida	100%	43%	100%	100%
Pérdida Menores	100%	34%	100%	100%
CGP 2				
Pérdida Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	0%	100%	100%
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	83%	100%	100%
Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	82%	100%	100%
Pérdida Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	81%	100%	100%
Renovación	100%	78%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción	100%	100%	100%	100%
Menores	100%	75%	100%	100%
Pérdida	100%	78%	100%	100%
Pérdida Menores	100%	74%	100%	100%
Roca				
Cambio Jurisdicción Extranjeros Radicación Definitiva	100%	100%	100%	100%
Pérdida Temporario Sin DNI	100%	0%	7%	100%
Cambio de Jurisdicción Infracciones	100%	100%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción Menores	100%	100%	100%	100%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Pérdida Extranjeros Con radicación Resolución 79-MJySG-09	100%	0%	100%	100%
Pérdida – Antecedentes penales	100%	4%	100%	100%
Permiso de Manejo Diplomático.	0%	0%	0%	0%
Pérdida Menor es Extranjeros. Con Radicación Definitiva	100%	0%	100%	100%
Devolución de licencias	100%	0%	100%	100%
Cambio Jurisdicción Resolución 79-MJySGC-09	100%	100%	100%	100%
Cambio Jurisdicción Temporal Con DNI	100%	100%	100%	100%
Infracciones Extranjeros	100%	3%	100%	100%
Menores Extranjeros con Radicación Definitiva	100%	0%	100%	100%
Temporarias Infracciones Sin DNI	100%	0%	100%	100%
Extranjeros. Con Radicación Resolución 79-MJySGC-09	100%	9%	100%	100%
Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	9%	31%	100%
Pérdida –Deudor Alimentario	100%	0%	100%	100%
Pérdida Permiso Diplomático	0%	0%	0%	0%
Pérdida Resolución 79-MJySGC-09	100%	6%	100%	100%
Pérdida Extranjeros Con Radicación Definitiva	100%	8%	37%	100%
Pérdida Menores Temporal Sin DNI	100%	0%	0%	100%
Pérdida Menores Temporal Con DNI	100%	0%	0%	100%
Pérdida Temporal Con DNI	100%	9%	6%	100%
Resolución N ° 27/SSJUS-SSSU/09	100%	2%	100%	100%
Renovación	100%	5%	32%	100%
Antecedentes penales	100%	4%	100%	100%
Deudor Alimentario	100%	3%	100%	100%
Infracciones	100%	4%	100%	100%
Judicial Amparo	100%	0%	100%	100%
Judicial Cautelar	100%	0%	100%	100%
Cambio de Jurisdicción	100%	100%	100%	100%
Infracciones Orden Juez	100%	0%	100%	100%
Menor es Temporal Con DNI	100%	0%	20%	100%
Menores Temporal Sin DNI	100%	0%	63%	100%
Menores	100%	2%	100%	100%
Menores Con Infracciones	100%	0%	100%	100%
Pérdida	100%	4%	35%	100%
Pérdida – Infracciones	100%	3%	100%	100%
Pérdida Menores	100%	2%	100%	100%
Resolución 79-MJySGC-09	100%	3%	100%	100%
Temporal con DNI	100%	6%	9%	100%
Temporal sin DNI	100%	6%	6%	100%

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO VII

Dirección General de Licencias			Buenos Aires Gobierno de la Ciudad							
Subsecretaría de Seguridad Urbana Ministerio de Justicia y Seguridad										
Tipo de Trámite			Documentación necesaria			Etapas de trámite para obtener habilitación como conductor				Vigencia máxima de habilitación
			DNI (a)	Lic. Ant.	Certificación Complementaria	Evaluación Psicofísica	Curso de Capacitación	Charla s/ educación vial	Evaluación Teórica	
Otorgamiento	Clases a, b	Mayores	X			X	X		X	5
		Menores (17 a 20 años)	X		X (1)	X	X		X	1
	Conductor profesional	Clase c (2)	X	X (3)		X	X		X	5
		Clase d (2)	X	X (3)	X (4)	X	X		X	5
		Clase e (2)	X	X (3)		X	X		X	5
Renovación (c)	Por extravío - robo clase a, b (mayores)	Hasta 90 días	X		X (5)	X		X		5
		D/90 días y h/ 1 año	X		X (5)	X			X	5
		Más de 1 año	X		X (5)	X	X		X	5
	Por vencimiento (mayores)	Hasta 90 días	X	X		X		X		5
		D/90 días y h/ 1 año	X	X		X			X	5
		Más de 1 año	X	X		X	X		X	5
	Por extravío - robo clase a, b (menores)	H/ 1 año desde emisión	X		X (5) X (1)	X		X		h/ venc. Original

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

		Más de 1 año desde emisión	X		X (5) X (1)	X	X		X	X	3
	Por vencimiento clase a, b	Hasta 90 días	X	X	X (1)	X		X			3
		D/90 días y h/ 1 año	X	X	X (1)	X			X		3
		Más de 1 año	X	X	X (1)	X	X		X	X	3
		Más de 1 año	X	X	X (1)	X	X		X	X	3
	Por extravío - robo conductor profesional clases c, e	Hasta 90 días	X		X (5)	X		X			5
		D/90 días y h/ 1 año	X		X (5)	X			X		5
		Más de 1 año	X		X (5)	X	X		X	X	5
	Por vencimiento conductor profesional clases c, e	Hasta 90 días	X	X		X		X			5
		D/90 días y h/ 1 año	X	X		X			X		5
		Más de 1 año	X	X		X	X		X	X	5
	Por extravío - robo conductor profesional clase d	Hasta 90 días	X		X(5) (4)	X		X			5
		D/90 días y h/ 1 año	X		X(5) (4)	X			X		5
		Más de 1 año	X		X(5) (4)	X	X		X	X	5
	Por vencimiento conductor profesional clase d	Hasta 90 días	X	X	X (4)	X		X			5
		D/90 días y h/ 1 año	X	X	X (4)	X			X		5
		Más de 1 año	X	X	X (4)	X	X		X	X	5

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

Cambio de jurisdicción	Clases a, b (mayores)	Hasta 90 días desde vencimiento	X	X (b)	X (6)	X		X			5
		Más de 90 días	X	X (b)	X (6)	X	X		X	X	5
	Clases a, b (menores)	Hasta 90 días desde vencimiento	X	X (b)	X (1) (6)	X	X				3
		Más de 90 días	X	X (b)	X (1) (6)	X	X		X	X	3
	Conductor profesional	Clase c (2)	X	X (b)	X (6)	X	X		X	X	5
		Clase D (2)	X	X (b)	X (4) (6)	X	X		X	X	5

Requisitos exigibles

- (1) Autorización de padre, madre o tutor (acompañar partida de nacimiento o libreta de matrimonio en original y fotocopia)
- (2) Tener 21 años cumplidos
- (3) Acreditar ser conductor en clase inferior no menor a 1 año
- (4) Certificado de Antecedente Penales
- (5) Denuncia policial (en original y fotocopia)
- (6) Certificado de Legalidad de entidad otorgante (original y fotocopia)
- (7) Para ingresar a pista de examen deberá presentarse la siguiente documentación del vehículo: Cédula Verde a nombre del titular, Constancia del Seguro y Patente actualizada
- (a) Con domicilio en Ciudad de Buenos Aires (exhibir original y acompañar con fotocopia de primera, segunda hoja y último cambio de domicilio y/o primera hoja de cambio de domicilio en blanco)
- (b) Si no tiene Licencia, presentar denuncia policial (en original y fotocopia)
- (c) Los plazos establecidos en este tipo de trámite se contarán a partir de la fecha de vencimiento establecida en la Licencia a renovar, exceptuando los trámites correspondientes a Menores.

Recuerde que al momento de realizar el trámite no deberá tener infracciones pendientes de pago con el Gobierno de la Ciudad.
La consulta será realizada en forma automática por nuestro sistema al momento de iniciar el trámite.

Fuente.: Página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO VIII

Anexo Fotográfico



Fotos N ° 1: Vista del acceso al Organismo, las puertas de entrada son vidriadas con marco de aluminio, la apertura de las mismas funciona con un sistema de pivots colocados sobre los marcos superior e inferior de cada hoja a 20 cm de los extremos. Estas puertas funcionan permanentemente y cuando los pivots que las sostienen se rompen (son poco resistentes) las puertas caen, como muestra la foto de abajo y puede lastimar al público que las usa.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 2: Vista del acceso al Organismo desde en el interior del mismo, es de notar que el recubrimiento del techo de las oficinas instaladas en el hall de entrada son de cartulinas (muy combustibles y desprolijo).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 3: Vista dentro del hall de entrada al Organismo la escalera para subir al entrepiso. Es de notar que hay rampas en el acceso a la planta baja de este edificio pero como no funcionan los ascensores los discapacitados no pueden subir al nivel superior.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 4: Vista en el entrepiso donde se pueden observar sobre la pared un matafuego y a la izquierda una cabina del sistema contra incendio sin los elementos correspondientes (manguera y lanza).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 5: Vista de la sala de máquinas del ascensor donde se puede observar el motor y la polea del mismo que se encuentra desconectados y fuera de servicio. Esta sala es usada en la actualidad como depósito de elementos de rezago.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 6: Vista de los equipos de AA dentro de un recinto sobre la azotea del edificio, en el mismo podemos observar la instalación con los cables de electricidad expuestos y sin tapas y contratapas de protección.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 7: Vista del lugar donde están los equipos de AA usado en parte como depósito de elementos de rezago. Es de notar la humedad que tienen todas las paredes.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 8: Vista de los equipos de AA mostrando toda la instalación eléctrica a la vista sin tapa y contratapa de protección y en primer plano cables de electricidad expuestos y encintados que salen del costado de estos equipos.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 9: Vista de la torre de enfriamiento funcionando, se puede observar la lluvia de agua que cae en la batea inferior pero parte la rebalsa y sale hacia el piso flotante que se encuentra roto en parte y en parte sin losetas, quedando el líquido estancado en varios sectores.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 10: Vista del solado de losetas de la azotea roto y con agua estancada debajo.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 11: Vista de otros equipos de AA ubicados en un recinto sobre la azotea del edificio donde podemos observar la instalación eléctrica expuesta sin tapas y contratapa de protección y con humedad en el piso.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 12: Vista del cielorraso del recinto donde están los equipos de AA en este lugar se observan cables de electricidad expuestos que salen de cajas de derivación de electricidad sin tapas y manchas de humedad en el techo y en las paredes.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 13: Vista de un pasillo (con un mueble en el medio que dificulta el paso) donde se encuentran los baños de discapacitados, vemos en el cielorraso y las paredes manchas de humedad producto de filtraciones de agua, sin los artefactos de iluminación y con los cables de electricidad expuestos a la vista.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 14: Vista del interior de un baño de discapacitados (a este nivel no pueden acceder porque no funcionan los ascensores) usado como depósito de basura.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 15: Vista en una oficina del 1° piso donde podemos ver, un tablero del que sale una manguera de goma con un cable en el interior y en la otra foto vemos que de un sector de la misma sale un cable de electricidad expuesto y encintado que alimenta de electricidad a un toma múltiple.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 16: Vista del sótano donde podemos observar el tanque cisterna de agua y los pilares donde se ubican las electro bombas, de las que falta una y los cables de alimentación se encuentran atados a un caño mostrando los extremos de los conductores expuestos y encintados, en la pared del fondo hay en toda su superficie manchas de humedad y vemos la marca que dejó el agua cuando se inundó este lugar.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 17: Vista de otro sector del sótano donde se puede observar humedad en las paredes y detrás de la escalera en la parte superior de la pared varios cables de electricidad expuestos.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 18: Vista de otro sector del sótano donde se puede observar dos tableros uno de electricidad con fusibles a rosca y cables expuestos y otro de telefonía con varios cables colgados del mismo. En las paredes y piso se pueden observar manchas de humedad, algunas permanentes y otra a 70 cm. del piso marca el nivel de la inundación que afectó a este piso.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

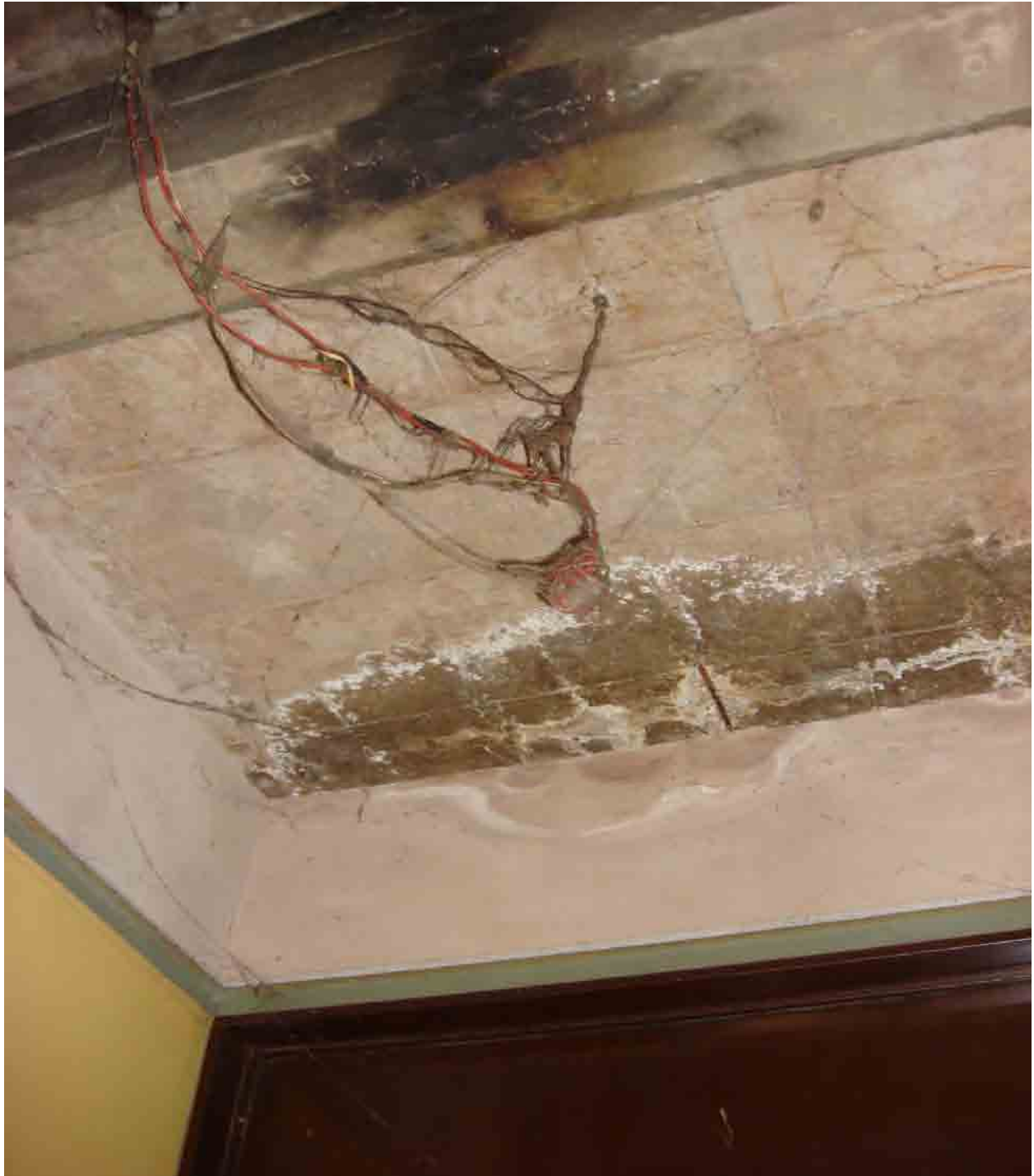


Foto N ° 19: Vista de otro sector del sótano donde se puede observar en el cielorraso varios cables de electricidad expuestos y encintados y manchas de humedad en la misma zona del techo.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 20: Vegetación ocupando parte de la pista, cordones sin pintar.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 21: Vegetación tapando señales, aguas de poso tapado.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 22: Aguas sobre la pista, olores de cámara o poso carteles inclinados.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 23: Semáforos fuera de servicio, mala demarcación de sendas peatonales, cordones sin pintar falta de limpieza, penumbra en señal.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 24: Falta de mantenimiento en luminaria. Es escasa, prendida de día, una sola de cuatro.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 25: Cartel y cordón despintado por completo.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 26: Caja central de electricidad en mal estado (oxido).

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 27: Documentación embolsada en el suelo.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 28: Comida para el animal entre los expedientes y falta de guarda adecuada de la documentación.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

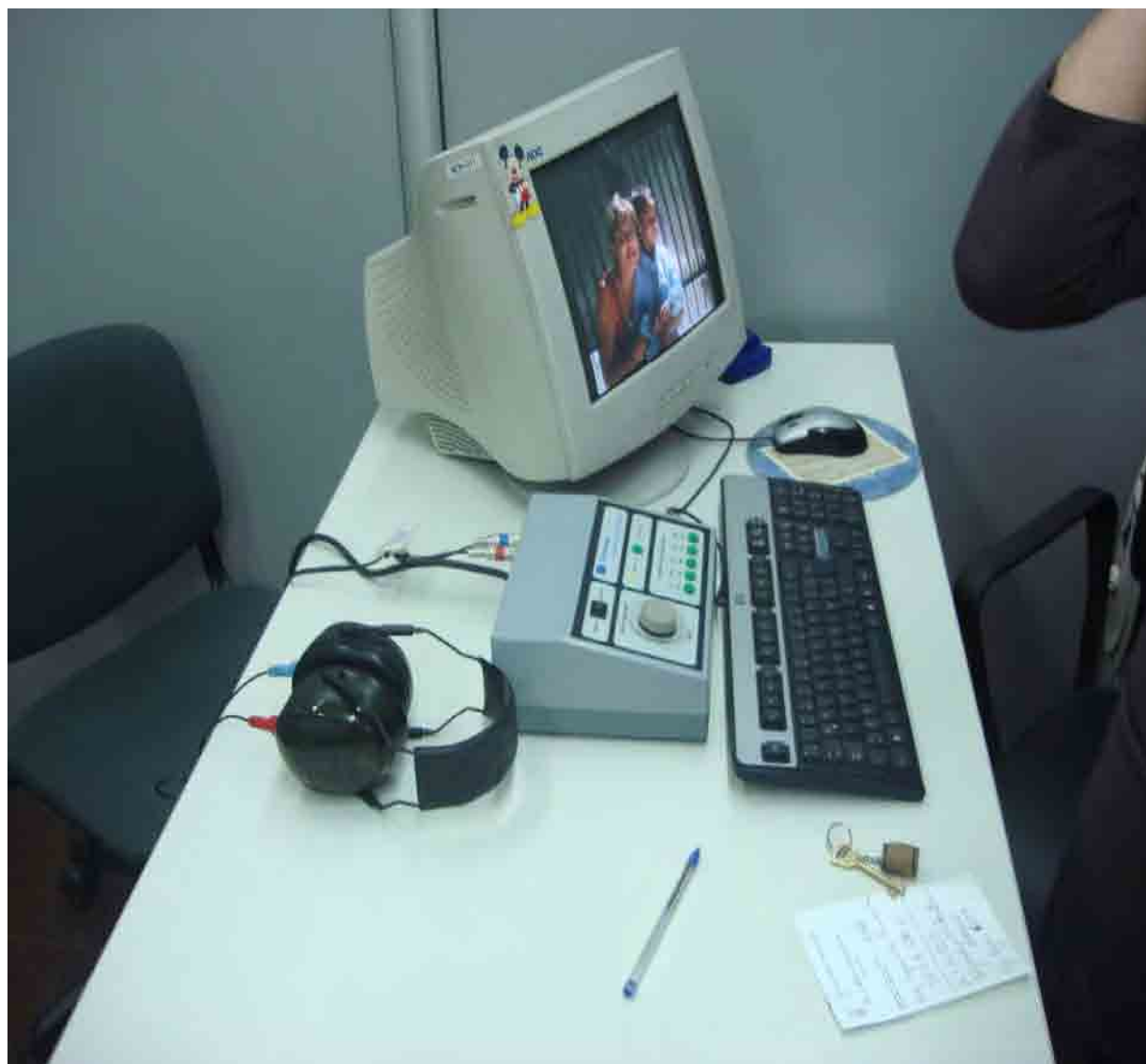


Foto N ° 29: Instrumental sin cabina para prueba audiométrica.

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”



Foto N ° 30: Único instrumento para dicha función no hay reemplazo inmediato por si hay rotura o falla (audiómetro diagnostico ad 28) a la fecha no se le realizo ningún mantenimiento

ANEXO IX

CUESTIONARIO SATISFACCION EN LA ATENCION AL CIUDADANO

1 Localización

- 1.1 Roca
- 1.2 Aca
- 1.3 CGP 2 (Uriburu)
- 1.4 CGP 14 (Beruti)
- 1.5 CGP otro Cuál?.....

2. Sexo

- 2.1 Femenino
- 2.2 Masculino

3. Edad

- 3.1 18- 30 años
- 3.2 31- 43 años
- 3.3 44- 56 años
- 3.4 57- 69 años
- 3.5 Más de 70 años. Cuántos?.....

4. Cual es la categoría del registro que busca obtener

- 4.1 Particular
- 4.2 Moto
- 4.3 Profesional

5. Cual es el trámite específico que necesita realizar

- 5.1 Sacar el registro por primera vez (solamente en Roca)
- 5.2 Renovar el registro
- 5.3 Solicitar un duplicado por pérdida o robo o cambio de jurisdicción)

6. Cuanto tiempo le llevo la realización del trámite que vino a realizar

- 6.1 Una hora
- 6.2 Entre una hora y dos
- 6.3 Entre dos horas y tres horas
- 6.4 Más de tres horas
- 6.5 No sabe/ no contesta

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

7. Mas allá del tiempo real que le llevo realizar el tramite en cuestión, como definiría el tiempo que le insumió su realización. UD. diría que le resulto

- 7.1 Corto
- 7.2 Adecuado
- 7.3 Largo
- 7.4 No sabe/ no contesta

SOLO PARA LAS PERSONAS QUE RENUEVAN SU LICENCIA

8. Comparando esta forma con otros trámites realizados para la renovación de su licencia de conducir, UD. Diría que esta metodología le parece

- 8.1 Mejor que las anteriores
- 8.2 Igual que las anteriores
- 8.3 Peor que las anteriores
- 8.4 No sabe/ no contesta

SOLO PARA LAS PERSONAS QUE CONCURREN POR PRIMERA VEZ PARA OBTENER SU LICENCIA DE CONDUCIR

9. Para UD. que por primera vez solicita su licencia, cual es su opinión respecto al trámite en si, le pareció:

- 9.1 Muy complejo
- 9.2 Complejo
- 9.3 Nada complejo
- 9.4 No sabe/ no contesta

A TODOS

10. Queremos conocer su opinión, en su caso puntual en el que busca obtener o renovar el registro de conductor y considerando los diferentes pasos que debió sortear para alcanzar su objetivo (el registro) Con relación a cada uno de ellos a UD le pareció

Etapas	Bueno	regular	Malo	Ns/NC	No/corresp.
10.1 Charla teórica	1	2	3	4	5
10.2 Vista	1	2	3	4	5
10.3 Oído	1	2	3	4	5
10.4 Psicológico	1	2	3	4	5
10.5 Clínico	1	2	3	4	5
10.6 Examen Teórico	1	2	3	4	5
10.7 Pista	1	2	3	4	5

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

11. En lo que hace al ámbito físico donde realizo el trámite, UD. diría que le resulto

- 11.1 Agradable
- 11.2 Aceptable
- 11.3 Inadecuado
- 11.4 No sabe/ no contesta

12. Además, quisiéramos conocer su opinión, respecto a la forma en que se desarrollo la atención de parte del personal encargado

- 12.1 Muy buena
- 12.2 Buena
- 12.3 Regular
- 12.4 Mala
- 12.5 Muy mala
- 12.6 No sabe/ no contesta

13. Finalmente, en términos generales, con cual de estas dos afirmaciones esta UD. mas de acuerdo

- 13.1 Piensa que este trámite es una herramienta que puede ayudar a bajar la cantidad de accidentes viales.
- 13.2 Piensa que es solo un trámite
- 13.3 No sabe/no contesta

Muchas gracias por su tiempo y su colaboración

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

ANEXO X

QUEJAS

Suma de Cantidad		
Tipo	Motivo	Total
Problemas edilicios	Baño en una escuela de conductores	1
	Falta de salida de emergencia en el aula B de los cursos	1
	Malas condiciones del aula	7
	Malas condiciones del aula C	9
	Pocos baños	1
	Falta la bandera en el mástil	1
	Sala de clase sin AA	10
Total Problemas edilicios		30
Felicitaciones	En general	2
	En General	1
	Por charla de un único empleado	15
	Por la celeridad	1
Total Felicitaciones		19
Mala información	Call center	1
	CGP 2	1
	Internet sobre vehiculo con trailer	1
	Pidieron una documentación que luego no la necesitaba (ant. Penales)	2
	Pidieron una documentación que no figuraba en la Web	1
	Pidieron una documentación que no figuraba en la Web (certificado medico por diabetes)	1
	Pidieron una documentación que no figuraba en la Web (denuncia policial)	1
	Libre deuda	1
	No le informan bien como obtener libre estacionamiento medico	1
	Por no tener certificado de validez que le habían dicho que no lo necesitaba	1
	Por no tener documentación que no le habían dicho que necesitaba	3
	Por no tener documentación que no le habían dicho que necesitaba (ant. Penales)	1
	Porque le dijeron que el tramite era de 30 minutos y duró mucho mas	1
Total Mala información		16
Demoras	Control de gestión	4
	Le pedían que haga charla en renovación por perdida	1
	No aclara	1
	Organización	1
	Para firmar la autorización del hijo menor	1
	Por cambios en el sistema	1
	Por información deficiente	1
	Por poco personal atendiendo	1
	Protestas	1

“2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro”

	Solamente en un turno mañana	1
	Trámite trabado porque la academia no envió los certificados	1
Total Demoras		14
Mal trato	Discriminación y mal trato	1
	Mal trato de instructor de pista	2
	Mal trato en curso de capacitación	1
	Mal trato persona que tomo el examen practico	1
	Mal trato persona que tomo el examen teórico	1
	Mala atención	1
	No le devolvieron su DNI	1
	Pista	1
Total Mal trato		9
Denuncia	Por charla de funcionario, que la saco del aula	1
	Fue incorrecta la forma de evaluarlo en el teórico-practico	1
	Le mancharon el DNI en la fotocopidora	1
	No funcionaba la pantalla de TV y el Director no lo atendió	1
	No le dan el profesional por primera vez por tener 66 años	1
	No le dan ticket en el estacionamiento de licencias	1
	Tuvo que hacer el examen practico por pasarse 3 meses del vencimiento	1
Total Denuncia		7
Falla en el sistema/turno	Fallas en lector de huellas	1
	No estaba registrado en internet	1
	Porque no consigue obtener un turno por internet	1
	Sistema caído	1
Total Falla en el sistema/turno		4
Imposibilidad de realizar el tramite	No habían solicitado turno	3
Total Imposibilidad de realizar el tramite		3
Falta de Insumos	Falta de cartones para dar registro internacional	1
Total Falta de Insumos		1
Total general		103