

INFORME EJECUTIVO

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

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

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

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

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

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

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

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

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

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

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

“2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer”

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

"2009 Año de los Derechos Políticos de la Mujer"

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

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

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

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