

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 12 de noviembre 2025

Código de Proyecto: 5.25.05

Denominación del Proyecto: Dirección General de Habilitación al Conductor.

Tipo de Auditoría: Desempeño.

Dirección General: Seguridad y Relaciones Gubernamentales

Período bajo examen: 2024

Objeto: Unidad Ejecutora 3231 Programa N° 20 Habilitación de Conductores.

Objetivo: Durante el desarrollo de la planificación específica se determinó que el objetivo de la presente auditoría consistiría en verificar el desempeño de la Dirección General Habilitación al Conductor sobre las siguientes cuestiones:

1. Proceso de renovación y otorgamiento de licencias de conducir.
2. Proceso de estudios complementarios (neuro diagnóstico y psicodiagnóstico).
3. Atención al público en el ámbito de su competencia. Libros de queja.
4. Limitaciones, desvíos y/o impedimentos de la gestión.

Alcance: El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la AGCBA abarcando las actividades desarrolladas por el Instituto durante el ejercicio presupuestario correspondiente al año 2024.

Limitaciones al Alcance: No hubo.

Observaciones: Como resultado de los procedimientos de auditoría desarrollados en el ámbito del Instituto se expone un resumen de las principales observaciones realizadas.



1. Relacionadas con las sedes de atención
 - Cierres programados: Por falta de personal en áreas críticas (audiometría y examen médico), se realizaron cierres temporales y se redireccionó a los vecinos a otras sedes.
 - Inconsistencias en datos: La DGHC incluyó sedes no mencionadas oficialmente (p.ej., “sede virtual”, “La Nueva”, Comunal 2 y 7 con sus subsedes).
2. Relacionado con el otorgamiento y la renovación de la licencia
 - Otorgamiento: En el 77% de los casos analizados (74 de 96), se otorgó la licencia sin examen auditivo; en el 2% faltó la declaración jurada.
 - Renovación: En el 70% de los casos (68 de 96), se renovó sin examen auditivo; en el 4% faltó la declaración jurada.
3. Relacionadas con el proceso de evaluación psicológica
 - Datos inconsistentes: No fue posible conciliar inhabilitaciones con estudios neuropsicológicos y psicodiagnósticos.
 - Actas incompletas: El 100% carece de firma y aclaración del evaluado, incumpliendo el Manual de Procedimientos.
 - Uso de DSM-IV: Manual desactualizado frente al DSM-5 para diagnósticos de inhabilitación.
4. Relacionada con el análisis de la atención al público

Calidad del servicio:

 - Falta de datos sobre volumen y tasa de respuesta en encuestas.
 - Resultados accesibles solo en tableros internos (CXM), limitando transparencia.
 - Diferencia en satisfacción: presencial (85%) vs digital (70%).
 - Metodología poco detallada, sin criterios claros.

Canales de reclamos y sugerencias:

 - Ausencia de datos para evaluar eficiencia en resolución de reclamos vía Gestión Colaborativa.

Libros de queja:

 - La Sede Roca concentra reclamos por comunicación deficiente, trato incorrecto y falta de transparencia.
5. Limitaciones, desvíos y/o impedimentos de la gestión
 - Solo 33% de sedes con equipos de audiometría operativos (7 sedes).

- Distribución de equipos no alineada con demanda (ej. Comunal 13 con un solo equipo pese a alta demanda).
6. Relacionadas con la Ejecución Presupuestaria
- Incumplimiento del 17,67% en metas físicas: se planificaron 558.163 trámites y se otorgaron 456.521. Causas: errores en estimación de demanda y cierres y/o reprogramaciones por falta de personal.
 - Evidencia debilidades en planificación y gestión operativa.

Conclusión / Dictamen: La evaluación de desempeño de la Dirección General de Habitación al Conductor (DGHC) para el ejercicio examinado evidencia déficits operativos, de gobernanza de datos y de control interno que podrían afectar la calidad, oportunidad y transparencia del servicio prestado a la ciudadanía.

Si bien existen prácticas e instrumentos de gestión (encuestas CXM, tableros internos, y disponibilidad parcial de equipos de control visual y para la realización de audiometrías), los hallazgos identificados muestran dificultades en la gestión del otorgamiento y renovación de las licencias de conducir.

La insuficiente disponibilidad del servicio en áreas críticas (audiometría y examen médico) provocó cierres programados y reprogramaciones que afectaron la continuidad del servicio y derivaron en redireccionamientos de usuarios, evidenciando debilidad en la planificación operativa y en la gestión de contingencias.

El hallazgo de inconsistencias en los registros de sedes y en las bases de datos impidieron conciliaciones y comprometen la trazabilidad de trámites y decisiones, lo que reduce la fiabilidad de la información para toma de decisiones y auditoría.

La emisión y renovación de licencias presenta incumplimientos relevantes (sin examen auditivo registrado y actas de inhabilitación sin firma del evaluado), lo que pondría en riesgo la integridad del proceso técnico-jurídico y la conformidad con el marco procedimental vigente.

Con respecto a las evaluaciones psicológicas, la utilización de referencias diagnósticas desactualizadas (DSM-IV) evidencian vacíos técnicos que afectarían la validez de los dictámenes relacionados con inhabilitaciones.

La cobertura insuficiente y desalineada de equipos de audiometría frente a la distribución de la demanda reduciría la capacidad operativa y contribuyendo a la generación de cuellos de botella en sedes de mayor volumen.

En conjunto, estos hallazgos indican que la DGHC requiere fortalecer procesos clave: gobernanza de datos, controles sistémicos que impidan la emisión de trámites sin evidencias obligatorias, planificación y gestión de recursos (humanos y tecnológicos) alineada con la demanda real, estandarización y actualización técnica de criterios diagnósticos, y mayor transparencia en la medición y difusión de la calidad del servicio. La implementación oportuna de las recomendaciones propuestas permitirá mitigar riesgos operativos y reputacionales, mejorar el cumplimiento normativo y optimizar la capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Palabras Clave: Licencia de Conducir – Conductor – Renovación – Otorgamiento – Habilitación al Conductor

- Se encuentra embebido el Informe Final -



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

-

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: IF 5.25.05 "Dirección General de Habilitación al Conductor"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.