

Objeto:

Fiscalización del
Programa N° 30
"Habilitación de
Conductores".

Período auditado:

1° de enero al 31 de
diciembre de 2022.

Normativa relevante:

Ley Nacional N° 27.541.
Decretos de Necesidad y
Urgencia del P.E.N. N°
260/20 y N° 863/22.
Constitución de la
Ciudad Autónoma de
Buenos Aires.
Ley N° 70 (texto
consolidado por Ley N°
6.588).
Decretos de Necesidad y
Urgencia N° 1.510/97, N°
1/20, y N° 2/23.
Decretos N° 463/19 y N°
465/22.
Disposiciones N° 498-
GCABA-DGHC/22, N°
1.805-GCABA-
DGHC/22, N° 4.396-
GCABA-DGHC/22 y N°
6.924-GCABA-
DGHC/22.

Equipo auditor:**Informe Ejecutivo****PROYECTO N° 67/23**

Unidad de Proyección Federal y Desarrollo Territorial
Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal
Subsecretaría Servicios al Ciudadano
Dirección General Habilitación de Conductores

Alcance:

El alcance del presente trabajo se circunscribió exclusivamente a la verificación de los trámites de otorgamiento, renovación y/o reimpresión de las Licencias de Conducir en el marco de las acciones llevadas a cabo por la Dirección General Habilitación de Conductores (en adelante DGHC) en el marco del Programa auditado.

En las oficinas de la DGHC se procedió a descargar del Sistema de Otorgamiento y Renovación de Licencias del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante Sistema de Licencias) la cantidad de quinientos sesenta y nueve mil doscientos ochenta y dos (569.282) registros correspondientes a la tramitación de licencias de conducir acaecidas durante el año 2022. Al respecto, corresponde aclarar que cada trámite se asocia a la identificación (ID) de la persona por su número de Documento Nacional de Identidad.

Verificación de las tareas efectuadas por la Dirección General auditada para el cumplimiento de la emisión, reimpresión y renovación de las Licencias de Conducir durante el período comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre del año 2022.

Se determinó la cantidad de Renovaciones¹ y Reimpresiones de Licencias de Conducir a relevar por el equipo de trabajo de la Sindicatura General durante el período auditado.

Sobre la base del universo determinado, se procedió a relevar una muestra -determinada a través del procedimiento de muestreo aleatorio simple²- correspondiente al objeto del Programa N° 30.

En las Oficinas de la Dirección General auditada se procedió a descargar los legajos y constancias de cada trámite efectuado, correspondientes a aquellos que integraron la muestra seleccionada. A tal efecto, se requirió necesariamente la intervención directa del personal de sistemas de la DGHC, toda vez que el usuario de consulta del Sistema de Licencias proporcionado por la auditada a este Órgano de Control resultó insuficiente para la realización de la labor de auditoría, habida cuenta que no permite visualizar la totalidad de los módulos de dicho Sistema.

Se verificó en el Sistema de Licencias el procedimiento efectuado por los ciudadanos al momento de tramitar las respectivas renovaciones y reimpresiones de las Licencias de Conducir -correspondientes al período auditado- en relación con la muestra seleccionada.

¹ No incluye aquellas denominadas "Canje".

² Parámetros utilizados: Tamaño de la población: 509.343; Error muestral: 5%; Proporción de éxito: 50%; Nivel de confianza: 95%. Muestra óptima: 95.

Lic. Emilse M. TEYO
Dr. Pablo E.
CORONADO
Cdora. Débora A.
TORTORIELLO
Dr. Diego H. TEMNIK
Dra. Karina IRIBARNE

Se realizó un cruce entre la documentación proporcionada por el auditado relacionada con las reimpresiones y renovaciones y los registros de los trámites descargados del Sistema de Licencias.

Verificación de lo establecido en el “Manual de Procedimientos”, vigente durante el 2022³, para las renovaciones y reimpresiones de las Licencias de Conducir.

Limitaciones al alcance:

Este Organismo de Control le solicitó a la DGHC que informase los indicadores de gestión, tableros de comando, etc. empleados por ella y que le permitan el seguimiento y control de las acciones realizadas para el cumplimiento del programa auditado. Asimismo, se le solicitó que adjuntase la documentación respaldatoria que dé cuenta de ellos.

Al respecto, la Dirección General auditada informó que utilizaba como indicadores de gestión y tableros de comando desde el año 2022 hasta la actualidad: “(...) CXM, como evaluador de satisfacción, devuelve la encuesta de satisfacción del vecino, FILA CERO, Que consiste en una plataforma de encolador que nos brinda indicadores de tiempos, TABLERO DE CONTROL para todas las sedes que indica próximo turno disponible por trámite, STD, consiste en ingresar los reclamos de devoluciones BUI⁴.”.

Respecto del indicador denominado “Tablero de Control”, corresponde mencionar que la auditada envió una imagen⁵ de la que no surge información suficiente que permita analizar dicho indicador. En tal sentido, en relación al denominado “STD” la auditada brindó únicamente un *link*⁶ que no posee información útil para su análisis.

Por último, en fecha 2 de mayo de 2023, el Organismo auditado informó que “(...) Por otro lado, no contamos, por el momento con la documentación respaldatoria solicitada de CXM y FILA CERO (...)”.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Falta de entrega de la totalidad de la información y documentación de respaldo requeridas por esta Sindicatura General relacionadas con los indicadores de gestión (ver “Limitaciones al Alcance”).

La situación descripta conlleva la no observancia de las obligaciones emanadas por la normativa vigente aplicable en la materia de control interno.

2. Sin perjuicio de los dos (2) archivos remitidos en el correo electrónico de fecha 2 de mayo del corriente año [ambos individualizados como “SSSAC - Profundización Curvas de inversión y metas GC (1) (3)”], en los cuales se plasmaron eventos a realizar durante los años 2022 y 2023, se constató que la DGHC no ha elaborado una Planificación Anual para dichos ejercicios que contemple la totalidad de las acciones a realizar por ella para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa N° 30 y que se adecuen a las responsabilidades primarias que le fueron asignadas a esa Dirección General por el Decreto N° 463/19 y sus modificatorios.

Ello comporta un riesgo en la gestión operativa que podría afectar la eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos disponibles, como así también en la efectiva

³ Informes Gráficos N° 5.550.186-GCABA-DGHC/22, N° 29.279.540-GCABA-DGHC/22 y N° 47.093.371-GCABA-DGHC/22 aprobados por las Disposiciones N° 498-GCABA-DGHC/22, N° 4.396-GCABA-DGHC/22 y N° 6.924-GCABA-DGHC/22 respectivamente.

⁴ Boleta Única Inteligente (en adelante BUI).

⁵ Documento denominado “orden 1.pdf”.

⁶ <https://buenosaires.gob.ar/aranceles>

realización de las tareas que le compete realizar a la Dirección General auditada.

3. El Manual de Procedimientos de la Dirección General auditada no tiene establecido los canales por medio de los cuales los interesados puedan efectuar los reclamos vinculados con los procesos de tramitación de las Licencias de Conducir, ni los circuitos y procedimientos aplicables a esos reclamos.

La debilidad detectada conlleva un riesgo de falta de adhesión a los procesos que podría afectar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que realiza el área auditada.

4. La Dirección General no posee registro de los reclamos generados por los ciudadanos en el marco de la tramitación de las licencias de conducir, situación que impide determinar la cantidad, el medio de ingreso, tipología, estado de tramitación, fecha de resolución (de corresponder) y trazabilidad de cada reclamo. Asimismo, y sin perjuicio de lo consignado en el punto precedente, se verificó que el auditado tampoco estableció un procedimiento de hecho unívoco a través del cual canalizar los reclamos ingresados por la ciudadanía mediante la página web, correo electrónico o la línea 147 y que, a su vez, permita ejercer un adecuado control interno de dichos reclamos.

La debilidad detectada afecta la correcta identificación de los problemas que puede presentar la tramitación de las licencias de conducir, lo que conlleva un riesgo normativo y administrativo que podría afectar a la DGHC en la correcta toma de decisiones.

5. El Sistema de Licencias carece de un usuario de consulta que permita visualizar el proceso de tramitación de las licencias y su correspondiente trazabilidad, dificultando -por ende- todo proceso de auditoría, ya que se torna imprescindible a tal efecto contar con la participación de personal de sistemas de la DGHC a fin de realizar las tareas de relevamiento pertinentes.

La situación descripta conlleva un riesgo para efectuar un adecuado ejercicio del control interno.

6. Existen diferencias en la cantidad de trámites correspondientes a las renovaciones y reimpressiones acaecidas durante el año 2022 entre la documentación proporcionada por el auditado y los datos que surgen de la descarga efectuada del Sistema de Licencias.

Ello implica la posible afectación del debido suministro de información suficiente, confiable y oportuna.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas de supervisión y verificación del Sistema de Control Interno del Programa N° 30 "Habilitación de Conductores" llevada a cabo por esta Sindicatura General en la Dirección General Habilitación de Conductores, se desprende que el objetivo de la DGHC es promover la seguridad vial y la convivencia de los distintos actores en la vía pública, trabajando para mejorar la calidad de atención, acotando los

tiempos de duración de trámites relacionados con las Licencias de Conducir en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

Al respecto, cabe mencionar que el Programa N° 30 resulta de suma importancia para la gestión de emisión de licencias de conducir a la ciudadanía, comprendiendo a los trámites de otorgamiento de nuevas licencias, renovación o ampliación de aquellas ya otorgadas, duplicado por extravío o robadas, reimpresiones, canje y certificados de legalidad.

Sin perjuicio de ello, se estima conveniente que la Dirección General auditada elabore y apruebe los circuitos y procedimientos vinculados con la recepción y tramitación de los reclamos referidos a las Licencias de Conducir y refuerce los mecanismos de control interno en relación con las debilidades detectadas al respecto en el presente Informe.

Por último, resulta oportuno que la DGHC determine un proceso y establezca un canal de comunicación que permita a la ciudadanía realizar los reclamos que estime corresponder en relación con el Programa objeto de la presente auditoría.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 67/23.

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