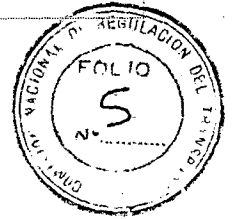


ANEXO I

A large, stylized handwritten mark or signature in the bottom left corner of the page.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Comisión Nacional de Regulación del
Transporte
Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios**



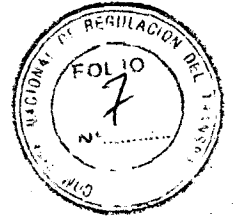
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES**

Mayo 2010



Contenido

- 1 Deberes y facultades de la CNRT relativas a la Calidad**
- 2 Responsabilidades y acciones de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios**
- 3 Disposiciones complementarias**
- 4 Organización funcional**
- 5 Función del Manual**
- 6 Procedimientos específicos: tratamiento y seguimiento de reclamos**
 - 6.1 Ingreso del reclamo**
 - Modalidades de ingreso
 - Verificación de la pertinencia del reclamo
 - Registro del reclamo
 - Identificación del reclamo
 - 6.2 Tratamiento del reclamo**
 - Apertura de Expediente
 - Ampliación de la información
 - Evaluación de la información obtenida
 - Archivo
 - 6.3 Respuesta al usuario**
 - Respuestas emitidas a través del Sistema de denuncias.
 - Respuestas individuales registradas como Notas G.C.P.S.
 - Respuestas individuales registradas como Notas AREC
- 7 Procedimientos Básicos: registro, control, archivo y derivación de la documentación**
 - 7.1 Ingreso de Documentación**
 - A través de la Mesa de Entradas de CNRT
 - A través del Apartado Postal
 - A través de fax o por sobre cerrado
 - Provenientes de las Delegaciones Regionales o Retiro
 - 7.2 Clasificación de la Documentación**
 - 7.3 Derivación de la Documentación**
 - Si la documentación ya posee identificación en Mesa de Entradas de la CNRT (Expediente).
 - Si la documentación no ha sido registrada en la Mesa de Entradas CNRT (apartado postal, fax, reclamos personales).

**7.4 Egreso de la Documentación**

Notas Internas
Notas Externas
Providencias

7.5 Archivo de la documentación

Archivo en soporte magnético
Archivo manual
Archivo transporte automotor / ferroviario
Planillas de rúbrica de Libros de Quejas
Remitos
Pedidos de informes
Notas G.C.P.S.

8 Procedimientos instrumentales**8.1 Registro de conductores denunciados****8.2 Diligenciamiento y resolución de los sumarios administrativos**

Sumarios administrativos comunes
Procedimientos administrativos sumarísimos

8.3 Diligenciamiento de intimaciones a empresas**8.4 Diligenciamiento de cédulas y actas "C"**

Cédulas
Actas "C"

9 Procedimientos para llevar a cabo encuestas

9.1 Encuesta de opinión a los usuarios del autotransporte urbano

9.2 Encuesta de opinión a los usuarios del autotransporte interurbano

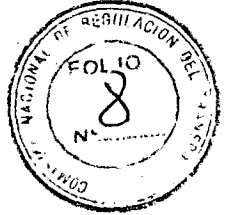
9.3 Encuesta de opinión a los pasajeros ferroviarios

9.4 Encuesta de opinión a los pasajeros de subterráneos.

Anexo I: Procedimientos específicos: denuncias recibidas por los usuarios del transporte automotor urbano e interurbano

Anexo II: Procedimientos específicos: denuncias recibidas por los usuarios del transporte ferroviario

Anexo III: Formularios de denuncias y Acta "C"



1 DEBERES Y FACULTADES DE LA CNRT RELATIVAS A LA CALIDAD

El Decreto 1388/1996 contiene el Estatuto de la CNRT donde se especifican los deberes y facultades de la misma. A continuación se exponen aquellos concernientes a la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios.

Generales

Deberes

- o Recibir y tramitar con diligencia toda queja, denuncia o solicitud de información de los usuarios o de terceros interesados, relativos a la adecuada prestación de los servicios. (Anexo I, art. 5 inc. b).
- o Elevar anualmente a la SECRETARIA DE TRANSPORTE DEL MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS un informe sobre las actividades cumplidas por la entidad en el año precedente, y su propuesta sobre las actividades a cumplir en el siguiente ejercicio (Anexo I, art. 5 inc. f).

2 RESPONSABILIDADES Y ACCIONES DE LA GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El Anexo III del Decreto 1388/1996, establece las previsiones normativas vinculadas a la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. En ese sentido expresa:

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Promover y fiscalizar la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios de transporte terrestre.

Proteger los derechos de los usuarios a través de la comunicación con la comunidad, la atención y resolución de sus reclamos y la recepción de sus sugerencias.

**ACCIONES**

1. Centralizar la recepción de quejas y sugerencias de los usuarios y el público en general, de los diferentes modos de transporte de pasajeros y carga.
2. Definir y establecer los reglamentos de protección al usuario en cada modo de transporte.
3. Establecer programas de educación y de difusión de los derechos de los usuarios de transporte.
4. Coordinar los elementos de recolección de información de la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE para monitorear el nivel de satisfacción de los usuarios.
5. Alentar mejoras continuas en el desempeño de los operadores de transporte y en la definición de estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos.
6. Controlar el cumplimiento de los estándares de calidad.

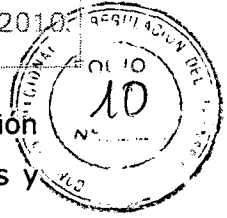
3 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**Resolución CNRT N° 979/1998**

La Resolución de la CNRT N° 979/1998, que aprueba el Reglamento del Usuario del Transporte Automotor de Jurisdicción Nacional, explica en sus considerandos, que la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, tiene como responsabilidad primaria la protección de los derechos de los usuarios a través de la comunicación con la comunidad, la atención y resolución de sus reclamos y la recepción de sus sugerencias.

En esa misma tesitura el articulado de la citada resolución, explica los procedimientos que tienen por finalidad hacer operativa la responsabilidad primaria descripta.

En ese orden, expresa que los prestadores deberán presentar ante la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios un informe mensual conteniendo información relativa a los reclamos de usuarios.

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



Asimismo los usuarios podrán solicitar ante la citada Gerencia información relativa al funcionamiento del sistema de Transporte Automotor de Pasajeros y de Cargas de Jurisdicción Nacional.

Por su parte la Gerencia informará mensualmente a las empresas del transporte público y de otros servicios las quejas de los usuarios que hubieren recurrido en queja a la misma.

Resolución CNRT N° 823/1998

La Resolución de la CNRT N° 823/1998, que autoriza la recepción de reclamos a través de los Centros de Atención Telefónica implementados por los Concesionarios de las Líneas de Transporte Ferroviario de Pasajeros; en su articulado explica que si considerara insatisfactoria la respuesta podrán reiterar los mismos a través del Centro de Atención Telefónica de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios de la C.N.R.T.

En ese orden, expresa que los Concesionarios deberán remitir al Organismo un informe acerca de la totalidad de reclamos recibidos en el mes.

Carta compromiso con el ciudadano

En casi todas las normas relativas a la Calidad se encuentran previsiones a efectos de propender a la protección de los usuarios.

De esa manera la Carta Compromiso expresa la respuesta emitida por el Organismo de brindar sus servicios conforme a los estándares de calidad elaborados sobre la base de valores esenciales para la sociedad.

En ese sentido se entienden como primordiales los siguientes criterios:

Independencia de intereses: Dar cumplimiento a la Ley de Ética Pública y el régimen de incompatibilidad con el desempeño de actividades de la Administración Pública.

Transparencia: Dar a conocer a los ciudadanos las actividades realizadas en el organismo.

Confiabilidad: Expresa la capacidad y disposición para cumplir con los servicios, en particular la fiscalización y el control a los regulados.

Accesibilidad: Facilitar el contacto brindado por la CNRT. Los servicios, tanto en la Sede Central y delegaciones de las diferentes provincias del país, como en la línea gratuita 0800 y la página Web.



Capacidad de Respuesta: Proveer a la ciudadanía un adecuado sistema de gestión que optimice los controles y agilice los circuitos administrativos, para atender en tiempo y forma las exigencias de la comunidad.

Empatía y cortesía: Garantizar a los ciudadanos una adecuada y respetuosa atención.

Igualdad y equidad: Garantizar la igualdad y la equidad para todos los ciudadanos que utilicen o se vean afectados por el servicio público de transporte.

4 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

La estructura formal de la Comisión está determinada por el Decreto N° 1388/1996 de creación del organismo y por la Resolución CNRT N° 29 mediante la cual se aprobó la estructura a partir del segundo nivel de la organización.

En tal sentido, el decreto establece la creación de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios y Prestación del Servicio. Dicha Gerencia se organiza funcionalmente en dos áreas a fin de cumplir con la responsabilidad primaria asignada, a saber:

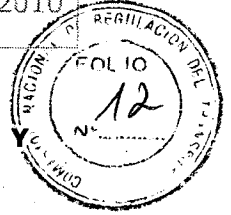
- o Área Usuarios
- o Área Calidad

5 FUNCIÓN DEL MANUAL

Con el objeto de cumplir con sus deberes y ejercer sus facultades, la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios, realiza el presente Manual a efectos de describir las responsabilidades, procesos, procedimientos, instrucciones y registros que se llevan a cabo.

A fin de cumplimentar lo ordenado por el Decreto N° 1388/96 en cuanto a la recepción y tratamiento de los reclamos de los usuarios esta Gerencia ha establecido los procedimientos administrativos que a continuación se detallan.

Según su naturaleza se los clasifica en procedimientos específicos, básicos, e instrumentales.



6 PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS PARA EL TRATAMIENTO SEGUIMIENTO DE RECLAMOS

Son aquellos procedimientos implementados para el tratamiento de distintos reclamos referidos a infracciones a la normativa vigente.

Cabe aclarar que las especificidades de cada procedimiento se encuentran sintetizadas e identificadas con la codificación correspondiente al tipo de reclamo en el Anexo 1 y 2 del presente Manual.

OBJETIVO

Propender a la efectiva protección de los derechos de los usuarios, de conformidad con las acciones asignadas mediante el Decreto 1388/96, y el Marco Normativo Vigente.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios, público en general y ONGs
- 2) Empresas operadoras
- 3) Interventor, UAI y otras Gerencias de la CNRT
- 4) Otros organismos

PROCEDIMIENTO

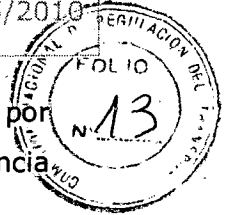
- 6.1 Ingreso del reclamo
- 6.2 Tratamiento del reclamo
- 6.3 Respuesta al usuario

6.1 Ingreso del reclamo

6.1.1 Modalidades de ingreso

6.1.1.1. Escrita: se sigue la metodología descrita para el ingreso de la documentación (ver PROCEDIMIENTOS BÁSICOS - INGRESO DE LA DOCUMENTACION 7.1).

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



6.1.1.2. Telefónica: El operador ingresa el reclamo directamente por pantalla al Sistema de Denuncias y le informa al usuario el N° de Denuncia asignado, que es el que utilizará para las referencias posteriores.

6.1.1.3. A través de los formularios de la página web: Por medio de la página se accede a Atención a Usuarios y de allí a "Denuncias", donde se guía al usuario al "formulario de denuncia".

6.1.1.4. Personal: cuando el usuario la efectúa personalmente en la Sede Central, Centro de Atención Retiro y/o en Delegaciones Regionales.

6.1.2 Verificación de la pertinencia del reclamo:

Se verifica si la CNRT tiene competencia para tratar el reclamo. Consiste en verificar si lo denunciado implica una infracción a los parámetros operativos aprobados. Asimismo se revisa si el usuario aportó los datos necesarios para el procesamiento de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento específico. En el caso que no esté la información necesaria, se solicita la misma al usuario.

6.1.3 Registro del reclamo:

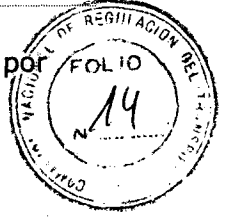
Se ingresa a una base de datos en la que se registran:

- 1) Los datos del denunciante (es optativo)
- 2) El código de infracción en el que se encuadra el reclamo
- 3) La empresa involucrada
- 4) Los datos del viaje y/o del hecho
- 5) Observaciones destinadas a clarificar o completar la información.

6.1.4 Identificación del reclamo:

Cuando se registra el reclamo el sistema le asigna un número que es informado en ese momento al denunciante, por el mismo medio en que se realizó el reclamo, excepto en el caso de dejar el reclamo en forma anónima.

Si el reclamo ingresó por la página web, la respuesta se emite por este mismo medio, informándosele al usuario el N° de denuncia asignado y el trámite que seguirá el reclamo. El sistema permite identificar el reclamo a través del N° de denuncia o número de documento del denunciante, o de su apellido, en caso de haber este dejado sus datos.



Para la identificación el sistema asigna un número de denuncia diferente por cada infracción denunciada.

6.2 Tratamiento del reclamo

El tratamiento asignado a los reclamos tiene como criterio base la siguiente distinción:

- 1) Reclamo de interés legítimo: afecta a un usuario y a todos (por ejemplo: el conductor fuma o conduce en forma imprudente).
- 2) Reclamo de derecho subjetivo: afecta particularmente a una persona (por ejemplo: pérdida de equipaje).
- 3) Reclamo de derecho de incidencia colectiva: afecta a todos de manera indeterminada (por ejemplo: emisión de contaminantes o falta de higiene).

A efectos del tratamiento de los reclamos es necesario realizar los siguientes pasos:

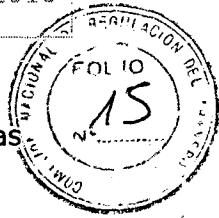
6.2.1 Apertura de Expediente:

Determinar si se debe proceder o no a la apertura de un expediente particular:

6.2.1.1 Reclamos sin apertura de expediente individual: en caso de que los datos y/o documentación que acompañen al reclamo no constituyan antecedentes para su tramitación conforme a la Ley de Procedimientos Administrativos, los mismos serán considerados como orientativos para los operativos de fiscalización de la CNRT. En este caso, se abre un expediente por código de denuncia y se remite al Área Fiscalización. También se elaboran las estadísticas de los reclamos recibidos en el período. Complementariamente existe un sistema de consultas dirigidas al Sistema de Denuncias accesible a las distintas áreas de la CNRT.

En el caso de tratarse de observaciones acerca del comportamiento de los conductores los reclamos se registran a fin de solicitar los datos a las empresas que pasan luego a conformar el Registro de Conductores Denunciados.

6.2.1.2 Reclamos con apertura de Expediente: en caso de ser posible la tramitación se procede a la apertura del Expediente (CUDAP).

**6.2.2 Ampliación de información**

Determinar si se requiere ampliar la información a través de informes de otras áreas:

En caso de requerir el tratamiento del reclamo se gira la actuación al área correspondiente, ampliándose la información a fin de proceder a verificar lo denunciado. A tal efecto se sigue el procedimiento descrito para el egreso de documentación. Dicha derivación se hace constar en el Sistema de Denuncias y en el CUDAP.

6.2.3 Evaluación de la información obtenida:

Una vez recibida la respuesta del área consultada se procede a evaluar la respuesta a fin de determinar el curso de la tramitación.

En función de la evaluación realizada, la Gerencia deberá realizar los siguientes pasos:

6.2.3.1 Responder al usuario en todos los casos.

6.2.3.2 Tramitar el sumario administrativo, si correspondiere.

6.2.3.3 Proceder al archivo de las actuaciones, una vez concluido el trámite.

6.2.4 Archivo:

Se dispone el archivo del expediente en los siguientes casos:

6.2.4.1 la situación denunciada fue resuelta.

6.2.4.2 la documentación recopilada no es suficiente para proseguir la tramitación de los actuados y/o acreditar los hechos denunciados.

6.3 Respuesta al usuario

Considerando que la Resolución CNRT N° 979/98, por la cual se aprobó el Reglamento del Usuario del Transporte Automotor de Pasajeros y Cargas de Jurisdicción Nacional no contempla un plazo para brindar respuesta a los reclamos efectuados, se aplicará el establecido por la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549 la cual en su Artículo 10 establece "...Si las normas especiales no previeren un plazo determinado para el pronunciamiento, éste no podrá exceder de 60 (sesenta) días. Vencido el plazo que corresponda, el interesado requerirá pronto despacho y si transcurrieren otros 30 (treinta) días



sin producirse dicha resolución, se considerará que hay silencio de administración”.

6.3.1 Respuestas a través del Sistema de Denuncias

Cuando el operador recibe un reclamo le asigna un código, que le permite al Sistema seleccionar la respuesta y emitir una carta informando al usuario sobre el curso que se dará al mismo.

Las cartas que se emiten a través del sistema consignan, a modo de identificación, el número de reclamo que se responde.

Al emitir la respuesta, el sistema registra automáticamente dicho reclamo como respondido. Se utiliza firma digital del responsable de la Gerencia o en su defecto del Área responsable. (No se conserva copia individual de dichas respuestas sino un modelo de la carta enviada y registro de la fecha en que fue remitida).

6.3.2 Respuestas individuales registradas como Notas G.C.P.S.

Son remitidas en los siguientes casos:

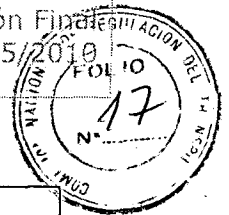
6.3.2.1 Para informar sobre la derivación de un reclamo y el número de expediente o actuación que identifica el trámite.

6.3.2.2 Para informar acerca de los resultados obtenidos luego de una derivación, o del dictado de una Providencia.

6.3.2.3 Para informar acerca de la resolución de un expediente.

6.3.3 Respuestas individuales registradas como Notas AREC:

Son remitidas en aquellos trámites con los que se expediente individual, conforme lo descrito en el punto 6.2.1.2.



Tratamiento y seguimiento de reclamos	
Responsable	Tarea
Área Usuarios	1. Recibe el reclamo en forma escrita: se registra en el Sistema de Notas, los datos identificatorios del documento y la asignación del número. Se informa al usuario el N° de Denuncia asignado.
Área Usuarios	2. Recibe el reclamo telefónicamente: El operador lo ingresa por pantalla al Sistema de Denuncias y asigna el N° de Denuncia.
Área Usuarios	3. Recibe mediante la página web: Se ingresa al Sistema de Denuncias y se asigna N° a la denuncia.
Área Usuarios	4. Verifica la pertinencia del reclamo: se revisa la documentación y/o información aportada por el usuario, de acuerdo a lo estipulado en el ANEXO I.
Área Usuarios	5. Registra el reclamo en una base de datos.
Área Usuarios	6. Comunica por escrito o vía web.

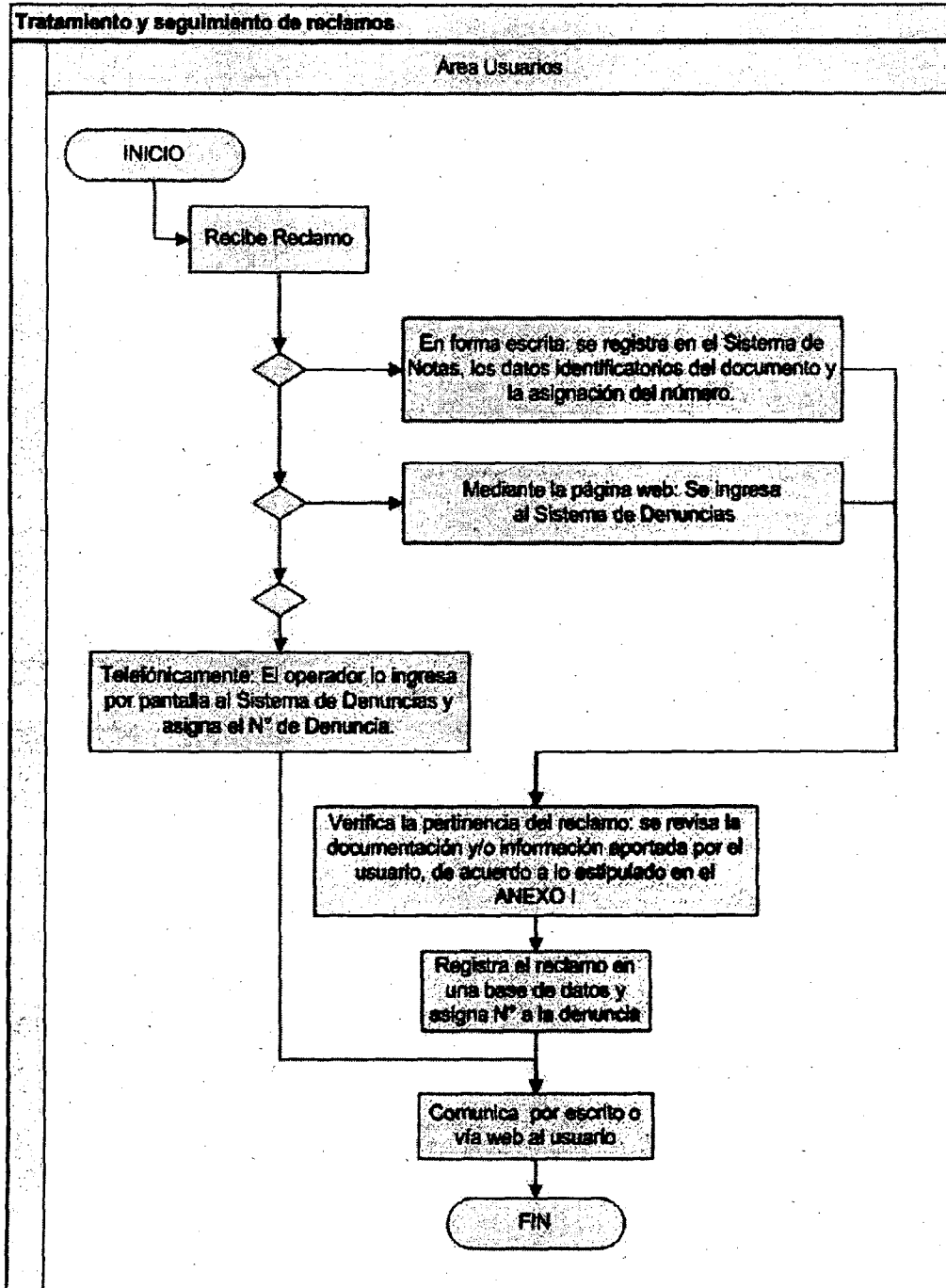
MARCO NORMATIVO

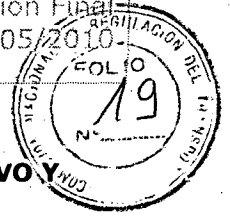
Para el transporte automotor:

- o Resolución. C.N.R.T. N° 979/98 que aprueba el Reglamento del Usuario del Transporte Automotor de Jurisdicción Nacional.
- o Decreto N° 253/95 y modificatorios (Decreto N° 1395/1998) que aprueba el Régimen de Penalidades para el transporte automotor de jurisdicción nacional.

Para el transporte ferroviario:

- o Resolución C.N.R.T. N° 823/98
- o Contratos de Concesión
- o Ley General de Ferrocarriles
- o Reglamento General de Ferrocarriles
- o Reglamento Interno Técnico Operativo
- o Decreto 1388/96
- o Decreto 656/94
- o Decreto 958/92
- o Decreto 38/04



**7 PROCEDIMIENTOS BÁSICOS PARA EL REGISTRO, CONTROL, ARCHIVO Y DERIVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.**

Son los que definen criterios acerca del tratamiento de la información y documentación recibida por la Gerencia.

OBJETIVO

Unificar el tratamiento de la documentación que ingresa en la Gerencia, a fin de garantizar el orden en su diligenciamiento, la eficiencia en la asignación de los recursos y la trazabilidad de la actuación a que diera lugar.

Para ello es preciso:

- a) Registrar y controlar la documentación en trámite en la Gerencia.
- b) Derivar, revisando la procedencia y la temática que corresponda.
- c) Proceder al archivo de la documentación.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios, público en general y ONGs
- 2) Empresas operadoras
- 3) Interventor, UAI y otras Gerencias de la CNRT
- 4) Otros organismos

PROCEDIMIENTO

- 7.1 Ingreso de Documentación
- 7.2 Clasificación de la Documentación
- 7.3 Derivación de la Documentación
- 7.4 Egreso de la Documentación
- 7.5 Archivo de la Documentación



7.1 Ingreso de Documentación

7.1.1 A través de la Mesa de Entradas de CNRT

Una vez ingresada a la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios es registrada correlativamente en el Sistema de Notas de la Gerencia, destinado a consignar los datos del documento.

Los pasos son:

- a) Se recibe la documentación en la Gerencia, a través de firma de remito o copia de la nota.
- b) Se deja constancia en el Sistema de Expedientes la documentación con remito. (Según N.I. Pres. N° 14/97)
- c) Se registran en el Sistema de Notas, los datos identificatorios del documento y la asignación del número. Cabe aclarar que dicha numeración se mantiene durante todo el trámite de la documentación y consta en el último folio de la documentación recibida junto con la fecha de recepción.

7.1.2 A través del Apartado Postal

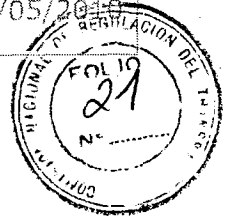
La documentación recibida a través del Apartado Postal gratuito 129 es retirada periódicamente por personal de la Gerencia e ingresada a la misma.

El procedimiento consiste en:

- a) Mensualmente se solicitan fondos a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos.
- b) Al recibirse los fondos, el personal de la Gerencia concurre al Correo Central para retirar la correspondencia.
- c) Se registran en el Sistema de Notas, los datos identificatorios del documento y la asignación del número. Cabe aclarar que dicha numeración se mantiene durante todo el trámite de la documentación y consta en el último folio de la documentación recibida junto con la fecha de recepción.

7.1.3 A través de fax o por sobre cerrado

Las notas, cartas o solicitudes de informes recibidas por fax o sobre cerrado y que no tienen registro de la Mesa de Entradas CNRT, se registran en el Sistema de Notas de la Gerencia con los datos identificatorios del documento y la asignación de la numeración que es colocada en el último folio de la documentación recibida junto con la fecha de recepción.



7.1.4 Provenientes de las Delegaciones Regionales o Retiro

Para la recepción de denuncias del público usuario se utilizan los criterios expuestos en el Anexo I del Manual de Procedimientos de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios.

Las denuncias se registran en los formularios tipo, aprobados por la gerencia, en los que se dispone de espacio para consignar los datos de la queja y del denunciante, como así también para recibir declaración a los posibles testigos del hecho que se presentasen junto con el reclamante.

La documentación que se anexa a las denuncias es certificada haciendo constar que la misma es copia fiel del original y rubricándola, con aclaración del nombre y apellido del personal interviniente.

Las denuncias, con su documentación respaldatoria, son remitidas a la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios en sobre cerrado, en el término de hasta 5 días hábiles después de su recepción.

Los formularios, se registran en el Sistema de Notas de la Gerencia con los datos identificatorios del documento y la asignación de la numeración que es colocada en el último folio de la documentación recibida junto con la fecha de recepción en la Gerencia.

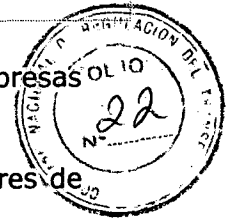
SISTEMAS Y REGISTROS UTILIZADOS

1. Sistema de Notas de la Gerencia
2. Sistema de Expedientes

7.2 Clasificación de la Documentación

La documentación ingresada se clasifica según el procesamiento posterior requerido:

- 1) Solicitudes de informes respecto de los derechos de los usuarios. La gerencia elabora el informe relativo a los derechos de casos particulares o a requerimientos de organismos oficiales.
- 2) Solicitudes de informes respecto de las características del sistema de transporte destinados a estudiantes, profesionales, comerciantes, etc.
- 3) Reclamos a ingresar al Sistema de Denuncias para su tratamiento.
- 4) Sugerencias de usuarios.
- 5) Notas internas provenientes de otras dependencias de la Comisión.



- 6) Informe en soporte magnético de quejas recibidas por las empresas ferroviarias.
- 7) Informe en soporte magnético de quejas recibidas por los operadores de transporte automotor.
- 8) Notas remitidas por otros organismos, por las empresas operadoras del transporte automotor o por los concesionarios ferroviarios.
- 9) Notas de remisión de declaraciones y/o ampliaciones de denuncias provenientes de Delegaciones Regionales.

7.3 Derivación de la Documentación

Como primera medida a efectos de mantener el orden de la documentación y su correspondiente derivación, es necesario separar la documentación según se trate de transporte automotor o de transporte ferroviario.

Una vez clasificada la documentación se decide el tratamiento conforme a la temática abordada.

La respuesta puede ser elaborada internamente por la Gerencia, o por otros; en éste último caso es necesario efectuar una derivación a otra/s área/s de la Comisión.

7.3.1 Si la documentación ya posee identificación en Mesa de Entradas de la CNRT (Expediente).

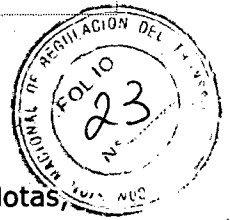
1. El expediente se gira al área correspondiente mediante una nota interna (N.I. G.C.P.S.), que es suscripta por el Gerente o Subgerente.
2. Se registra la nota interna en el Sistema de Notas en donde constan los datos de la documentación que se gira.
3. Se confecciona el remito en el Sistema de Expedientes.

7.3.2 Si la documentación no ha sido registrada en la Mesa de Entradas CNRT (apartado postal, fax, reclamos personales).

1. Se abre expediente asignándole número mediante el CUDAP.
2. Se procede a su derivación siguiendo el procedimiento indicado anteriormente.

SISTEMAS Y REGISTROS UTILIZADOS

1. Sistema de Notas de la Gerencia
2. Sistema de Expedientes (CUDAP)
3. Sistema de Denuncias



7.4 Egreso de la Documentación

La documentación que egresa de la Gerencia se registra en el Sistema de Notas, si se gira un expediente también es necesario consignarlo en el CUDAP, y se clasifica según su destino final en los siguientes tipos de documentación:

7.4.1 Notas Internas (I.G.C.P.S.):

Son notas que se dirigen a otras áreas del Organismo.

7.4.2 Notas Externas (G.C.P.S.):

Son notas que salen del Organismo tanto a otros organismos oficiales como a usuarios, empresas operadoras, concesionarios, etc.

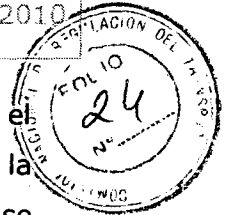
7.4.3 Providencias G.C.P.S.:

Se dirigen a las empresas operadoras por fax y por Cédula de Notificación suscriptas por el responsable de la Gerencia, o del área respectiva.

Asimismo se distinguen metodologías de egreso diferentes según la naturaleza de la documentación:

Notas Internas I.G.C.P.S.

1. Notas Internas dirigidas a otras Gerencias sin expediente: se derivan al área correspondiente y se archiva como constancia de recepción una copia firmada por el receptor. Son suscriptas por el gerente o subgerente y se registran en el Sistema de Notas.
2. Notas Internas a otras Gerencias con expediente: forman parte del expediente que se deriva al área correspondiente, a través de un remito del Sistema de Expedientes (CUDAP). El N° de Nota Interna y el motivo también se asienta en el Sistema de Notas.
3. Notas Internas elevando Informes y Proyectos de notas al Interventor: en caso de formar parte de actuación o expediente se derivan a la Secretaría de la Intervención, con remito del Sistema de



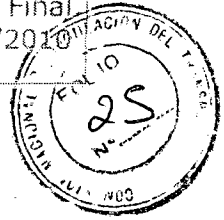
Expedientes (CUDAP). Son Notas Internas G.C.P.S., suscriptas por el responsable de la Gerencia y se registran en el Sistema de Notas de la Gerencia. En caso de no formar parte de actuación o expediente se registran solamente en este último.

Notas Externas G.C.P.S.

1. Notas externas G.C.P.S.: dirigidas a usuarios en respuesta a reclamos, sugerencias, pedidos de informes: se envían por correo; circulares a empresas, informes a otros organismos o dependencias oficiales: se envían a través de un notificador. Se archiva copia. Son suscriptas por el responsable del Área de Usuarios o Calidad según corresponda.
2. Notas externas AREC: son emitidas dentro de las tramitaciones que realiza el Área Usuarios en la tramitación de sumarios generados por denuncias (p. ej.: pedido de prueba, solicitudes de documentación). Se dirigen a los usuarios y/o a las empresas operadoras por Cédula de Notificación. Se registran en el Sistema de Notas AREC: número de nota, número de expediente, carátula, pase, firma, nombre y apellido del funcionario y fecha. Son suscriptas por el funcionario a cuyo cargo se encuentra el trámite. Se archiva copia en el expediente.
3. Respuestas a Usuarios emitidas a través del Sistema de Denuncias: se dirigen a los usuarios que han efectuado algún reclamo y se identifican mediante el número de reclamo registrado. Son suscriptas por el Subgerente o Gerente mediante firma escaneada. Quedan registradas en el Sistema de Denuncias y no se archiva copia.
Estas notas se colocan en la página web para que el usuario pueda consultar las respuestas ingresando en la misma con su N° de documento y fecha de nacimiento.

SISTEMAS Y REGISTROS UTILIZADOS

1. Sistema de Notas de la Gerencia
2. Sistema de Expedientes (CUDAP)
3. Sistema de Denuncias.
4. Sistema de Notas AREC



7.5 Archivo de la Documentación

La documentación tramitada por la Gerencia se archiva de la siguiente forma:

7.5.1 Archivo en soporte magnético

La mayoría de los archivos se encuentran en las bases de datos de los sistemas que se utilizan en la Gerencia. Cabe destacar que el área de Sistemas- efectúa la carga y grabación de datos (back-up) diaria del Sistema de Denuncias.

7.5.2 Archivo manual

No obstante lo indicado en el punto anterior, existe un archivo manual complementario que se divide de la siguiente forma:

1) Notas entradas y salidas internas:

Se archivan por área funcional (origen y destino) los originales de las notas entradas internas, que no tengan un tratamiento posterior.

2) Notas y expedientes en espera de documentación:

Se mantienen en archivo hasta el momento de recibir la documentación o informe solicitado, luego se continúa con el trámite que corresponda (archivo vivo).

7.5.3 Archivo transporte automotor/ferroviario

La documentación ya tramitada se archiva por fecha de la actuación o nota que da origen a la tramitación.

7.5.4 Planillas de rúbrica de Libros de Quejas

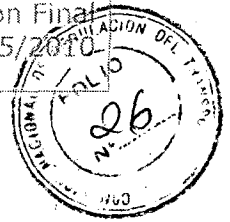
Se confecciona una planilla con los datos de los Libros de Quejas que las empresas ferroviarias remiten para la rúbrica. Esta planilla se archiva por empresa ferroviaria.

7.5.5 Remitos

Se archiva copia de los remitos emitidos y recibidos por esta Gerencia.

7.5.6 Pedidos de informes

Se archivan las solicitudes de informes y notas de respuesta al peticionante.

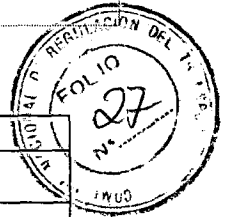
**7.5.7 Notas externas G.C.P.S.**

Dirigidas a usuarios en respuesta a reclamos, sugerencias, pedidos de informes, circulares a empresas, informes a otros organismos o dependencias oficiales.

La documentación permanece archivada en esta Gerencia durante el año calendario posterior a la fecha de recepción o mientras se espera respuesta a la documentación girada.

Una vez terminado el trámite, si no se hizo sumario: se dispone archivo en la Gerencia.

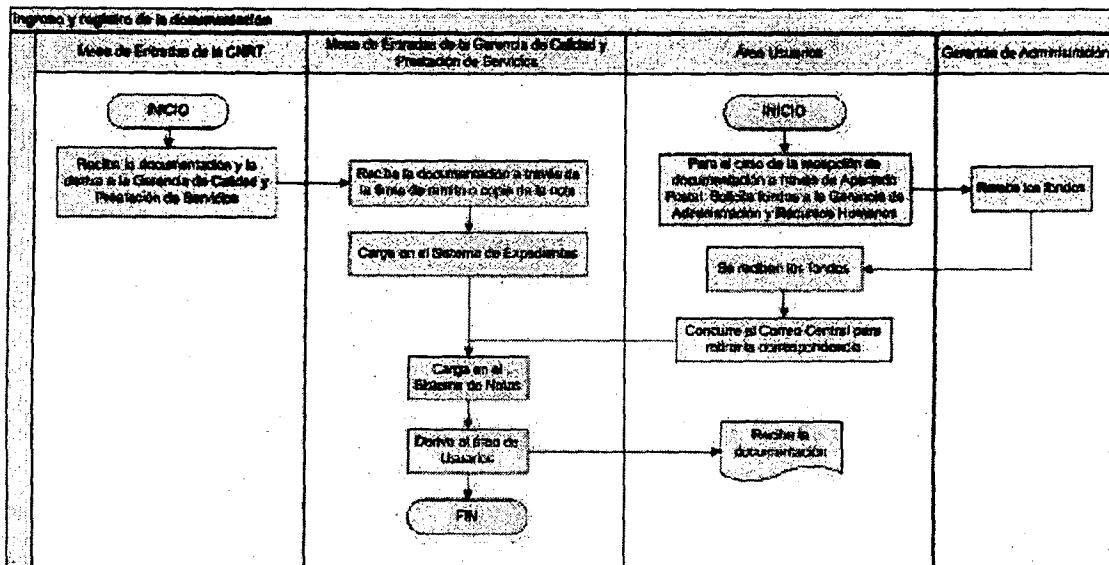
Ingreso y Registro de la documentación	
Responsable	Tarea
Mesa de Entradas de la CNRT	1. Recibe la documentación y la deriva a la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios
Mesa de Entradas de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	2. Recibe la documentación a través de la firma de remito o copia de la nota. 3. Carga en el Sistema de Expedientes 4. Carga en el Sistema de Notas. 5. Deriva al área de Usuarios
Área Usuarios	6. Para el caso de la recepción de documentación a través de Apartado Postal: Solicita fondos a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos. 7. Se reciben los fondos. 8. Concorre al Correo Central para retirar la correspondencia. Continúa en 4.



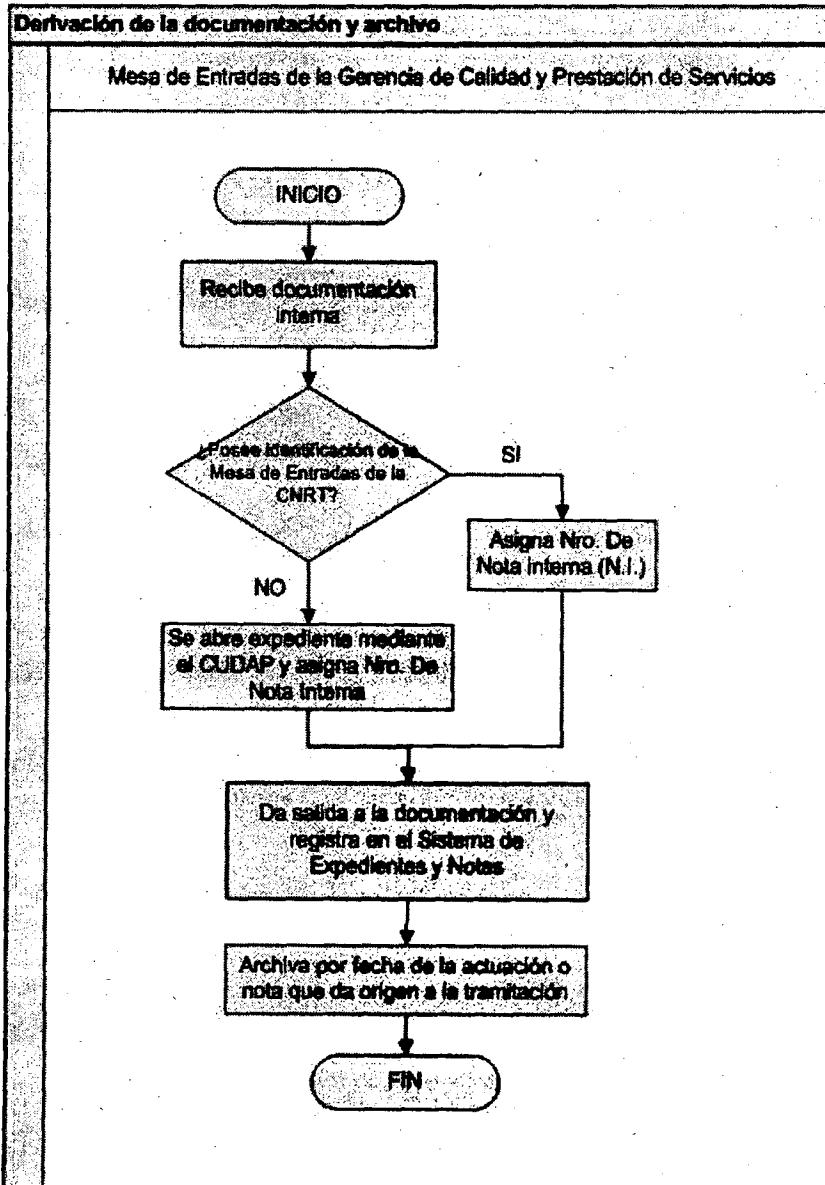
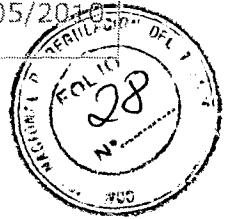
Derivación de la documentación y archivo	
Responsable	Tarea
Mesa de Entradas de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la documentación interna 2. Deriva la documentación: <ol style="list-style-type: none"> a) Si posee identificación de la Mesa de Entradas de la CNRT: asigna N° de Nota interna (N.I.) b) Si no posee identificación de la Mesa de Entradas de la CNRT: Se abre expediente mediante el CUDAP y asigna N° de N.I. 3. Da salida a la documentación y registra en el Sistema de Expedientes y Notas. 4. Archiva por fecha de la actuación o nota que da origen a la tramitación.

MARCO NORMATIVO

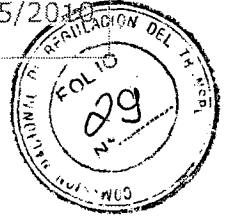
- o Se basa en los procedimientos establecidos en la Ley 19.549 y Decretos 1759/72, 333/85, 1883/91 y 253/95.



[Handwritten signature]



A large, stylized handwritten signature in black ink, located in the bottom left corner of the page.



8 PROCEDIMIENTOS INSTRUMENTALES

Aquellos procedimientos que se aplican regularmente en el tratamiento del reclamo.

8.1 Registro de conductores denunciados

OBJETIVO

Llevar un control efectivo de los conductores denunciados de conformidad con la normativa aplicable en la materia, a fin de detectar la recurrencia de infracciones e identificar a aquellos que deban ser reevaluados en su aptitud profesional.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios, público en general y ONGs
- 2) Empresas operadoras
- 3) Interventor y otras Gerencias de la CNRT, Departamento Control Psicofísico
- 4) Otros organismos

Sobre el Registro de Conductores Denunciados

En el Registro de Conductores Denunciados constan los reclamos respecto al comportamiento de los conductores, que pueden ser identificados a través de los datos aportados por el usuario (número de línea, número de interno, fecha y hora del hecho), datos del conductor (nombre y apellido, número de Licencia Nacional Habilitante, vigencia de la misma y línea en la que presta servicio) y número de reclamo.

A esos efectos se solicita mensualmente a las empresas la identificación de los conductores involucrados en los reclamos a fin de proceder a su incorporación en el Registro.

El Registro de Conductores Denunciados, es consultado en el marco de la instrucción de los sumarios iniciados por denuncias originadas en la conducta del chofer.



Periódicamente, se analiza la recurrencia de infracciones por parte del mismo conductor, y si la cantidad y motivo de las denuncias lo amerita, se da intervención al Departamento de Control Psicofísico, dependiente de la Gerencia de Control Técnico.

MARCO NORMATIVO

- o Ley de Procedimiento Administrativo.
- o Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo
- o Decreto 1388/96
- o Decreto 1395/98
- o Decreto 253/95
- o Ley 24.449
- o Decreto 656/94
- o Resolución S.T. N° 444/99

8.2 Diligenciamiento y resolución de los sumarios administrativos

8.2.1 Sumarios administrativos comunes

OBJETIVO

Este proceso tiene por objeto el tratamiento y la resolución de los sumarios administrativos que se originen en denuncias de los usuarios.

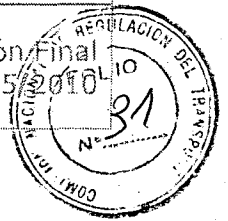
RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios, público en general y ONGs
- 2) Empresas operadoras
- 3) Interventor y otras Gerencias de la CNRT
- 4) Otros organismos

Para una mayor claridad se ha dividido el procedimiento en las cuatro etapas del trámite: el período conciliatorio, la etapa de instrucción, la clausura y la etapa recursiva.



8.2.1.1 Etapa conciliatoria

Ingresa el reclamo y se registra en el inventario, que a tal efecto se posee: datos de la carátula (número de expediente, nombre, apellido y domicilio del usuario reclamante, razón social de la empresa denunciada, fecha del hecho que motiva el reclamo y una breve descripción de la falta denunciada).

Se evalúan los hechos, y en el caso en que los mismos perjudiquen económicamente al denunciante (siempre que la indemnización se encuentre prevista en las normas sustantivas), se da comienzo a la "etapa conciliatoria" del reclamo.

Se realizan las diligencias urgentes, necesarias y útiles para acercar las posiciones de las partes.

Si se prueba la existencia de la falta "conciliable": se intima a la empresa a cumplir con las indemnizaciones previstas en la normativa vigente.

Si no se acredita la falta: se recomienda al transportista indemnizar al denunciante, requiriéndole como obligación alternativa, la presentación de toda la documentación que pueda constatar la infracción denunciada.

Si no se llega a un acuerdo de las partes: se da comienzo a la etapa de "investigación o instrucción".

Cuando se llega a una composición de intereses: se archivan las actuaciones, desestimando la denuncia.

En el caso que la normativa de fondo no prevea ningún tipo de indemnización al denunciante, se inicia la etapa de "investigación o instrucción".

MARCO NORMATIVO

- o Anexo III del Decreto N°1388/96, Ley N°24240.
- o Decreto N°2407/02, Decreto N°38/2004, la Resolución S.T. N°47/95, la Resolución S.T. N°212/02, la Resolución S.T. N°31/2004, la Resolución M.T.N. N°1317/53 y la Providencia G.C.P.S. N°586/03.

8.2.1.2 Etapa de Investigación o Instrucción

Cerrada la "etapa conciliatoria" del reclamo, ante el fracaso de la misma o bien, en los casos que la normativa sustantiva no previese un resarcimiento para el usuario, se da comienzo a la "etapa instructiva" del reclamo.



Se realizan las diligencias necesarias, conducentes y útiles para acreditar los hechos denunciados y se emiten los actos administrativos pertinentes, entre los que pueden citarse:

- Solicitud de documentación a las transportistas
- Solicitud de documentación a los usuarios
- Solicitud de fiscalización
- Solicitud de informes internos (dentro de CNRT)
- Solicitud de informes externos (fuera de CNRT)
- Recepción de declaraciones de testigos o conductores en sede central.
- Recepción de declaraciones de testigos o conductores en delegaciones regionales: Al formular una solicitud de declaración, se remiten a la delegación correspondiente copias de la denuncia en cuya virtud se originó el pedido y los pliegos a tenor de los que se debe realizar el interrogatorio. La delegación regional programa la fecha para recibir al futuro deponente, diligenciándole cédula a fin de notificarlo de la necesidad de su comparecencia.

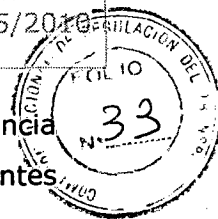
Llegada la fecha de la citación y encontrándose la persona cuya declaración se requiere, se constata su identidad mediante simple exhibición de DNI, Libreta de Enrolamiento, Libreta Cívica, Pasaporte o Cédula de Identidad y se procede a recibirle la declaración a tenor del cuestionario remitido.

Si hubiese necesidad de formular aclaraciones, las mismas deberán seguir el procedimiento previsto en el Decreto N°253/95.

Finalizada la diligencia, los pliegos completos, firmados por el declarante y por el funcionario interviniente son remitidos a la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios

Si se acredita la falta: el sumariante notifica a la empresa denunciada, con una descripción fáctica del mismo, indicando su tipificación y la sanción correspondiente, se la emplaza para ejercer su derecho de vista, presentar descargo, ofrecer y producir pruebas.

Producido el descargo y proveídas las pruebas que se hubiesen solicitado, y si resultasen conducentes y procedentes, el sumariante procede a clausurar el sumario, propiciando las sanciones que correspondiesen o el archivo de las actuaciones.



Si la empresa no presenta descargo en el plazo establecido, se deja constancia escrita de la compulsa en los sistemas de seguimiento de expedientes (COMDOC3), y se procede a la clausura del sumario.

En el supuesto que se hubiesen agotado las instancias de investigación sin acreditarse falta alguna, el sumariante procede a la clausura del sumario, recomendando su archivo.

8.2.1.3 Etapa de clausura

La clausura del sumario se realiza a través de un informe fundado y circunstanciado, en el que se describen pormenorizadamente las contingencias acaecidas durante la investigación. La labor del sumariante finaliza con este acto procesal, aunque también confecciona también proyectos de dictamen, resoluciones, disposiciones y cédulas de notificación a efectos de agilizar la tarea de las restantes gerencias que intervienen en los estadios posteriores del sumario.

Se clausura el sumario, y las actuaciones pasan al profesional que posea delegada la firma de los dictámenes, previo a la emisión de los actos administrativos definitivos. El citado profesional, refrenda los criterios del área, suscribe los dictámenes, los protocoliza y archiva. En forma posterior a la firma del dictamen, se remiten los actuados al Interventor del Organismo, o al funcionario en quien se haya delegado la firma, a fin de suscribir el acto definitivo, que se notifica a través de la Mesa General de Entradas del Organismo.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto N°253/95 y el régimen sancionatorio aprobado por Decreto N°1395/98. Supletoriamente, para los casos no previstos en el bloque normativo supra indicado, se está a lo dispuesto por el Código Procesal Penal de la Nación y por la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N°19549.
- o Con respecto a la normativa de fondo, se emplean las normas reseñadas para la etapa conciliatoria.



8.2.1.4 Etapa recursiva

Notificada la multa suscripta por el Interventor, o el funcionario autorizado para ello, el expediente regresa a la Gerencia, donde se aguarda el plazo previsto para la presentación de recursos.

Vencido el plazo, se compulsan los sistemas a los efectos de certificar su existencia. En caso de ausencia de recursos, se deja constancia escrita y se remiten a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para instar el cobro judicial de la sanción.

En caso de pago de sanción o formalización de plan de pagos, se remiten los obrados a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos, para su cobro. Si se interpuso recurso, se considera el mismo, emitiendo los dictámenes pertinentes y propiciando los actos administrativos finales. Posteriormente, se elevan los obrados al Interventor, o al funcionario a quien se le haya delegado la firma y notificación.

Devueltos los obrados, se aguarda el plazo para interponer recursos y, vencido el mismo, se realiza nueva búsqueda en los sistemas. Si no se formalizaron nuevas peticiones, se elevan los actuados a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para instar su cobro judicial. Si se efectuaron presentaciones posteriores, se extraen copias certificadas y se envían a la Gerencia de Asuntos Jurídicos para ser remitidas a sede judicial.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto N° 253/1995. Ley N° 19.549 y su reglamentación.

8.2.2 Procedimientos administrativos sumarísimos

OBJETIVO

Este proceso tiene por objeto el tratamiento y la resolución de sumarios administrativos de reclamos de personas con discapacidad, a quienes se les hayan negado pasajes gratuitos para servicios interurbanos.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios

**DESTINATARIOS**

- 1) Usuarios, público en general y ONGs
- 2) Empresas operadoras
- 3) Interventor y otras Gerencias de la CNRT
- 4) Otros organismos

8.2.2.1. Fiscalizaciones realizadas por incumplimiento de la franquicia de gratuidad de pasajes para personas con discapacidad.

Cuando la negativa de pasajes gratuitos por discapacidad se produce en algún lugar donde existe presencia de CNRT, se debe aplicar el siguiente procedimiento de fiscalización, utilizando para ello los formularios provistos por la Gerencia (formularios de intimación y formularios de actas C):

8.2.2.1.1 Se verifica que el peticionante posea la documentación completa (documento de identidad y certificado de discapacidad).

8.2.2.1.2 El inspector completa el formulario de acta y la orden de pasajes con los datos del peticionante y los del viaje solicitado y extrae una copia del certificado de discapacidad, que autentica en ese acto.

8.2.2.1.3 Se acompaña al peticionante a la boletería de la transportista.

8.2.2.1.4 El peticionante solicita verbalmente el pasaje. Si el mismo le es otorgado, se archiva el formulario como control de la gestión realizada por CNRT.

8.2.2.1.5 En caso de respuesta negativa, el inspector entrega al personal de boletería la orden de viaje, intimando al inmediato reconocimiento de la franquicia.

8.2.2.1.6 En caso de allanarse a la entrega de pasajes luego de la intimación, se confecciona el acta tildando a.1). Se notifica vista de cargos, con **APERIBIMIENTO**.

8.2.2.1.7 En caso de ofrecer pasaje para otro servicio, si esta negativa se debe a que el ómnibus se encuentra completo al momento de la solicitud; el inspector



intima al personal de boletería a que imprima la lista de pasajeros del servicio solicitado por el usuario.

8.2.2.1.8 En caso de que la capacidad del ómnibus se encuentre completamente saturada; el inspector se dirige con el usuario a otra empresa.

8.2.2.1.9 En caso que la capacidad del ómnibus no se encuentre colmada o que la negativa se deba a un motivo diferente, o de persistir la negativa llana de pasajes, se confecciona el acta tildando a.2). Se notifica vista de cargos, pago voluntario UN MIL OCHOCIENTOS (1800) BOLETOS MÍNIMOS.

8.2.2.1.10 Se caratula el expediente, si es posible dentro de la misma dependencia que hizo la constatación; caso contrario, se remiten las actuaciones a GCPS.

8.2.2.1.11 Se remiten las actuaciones a GCPS.

8.2.2.1.12 El Área Usuarios ingresa al sistema informático los datos del reclamante, a los efectos de notificarlo del avance del procedimiento.

8.2.2.1.13 Se realiza búsqueda de descargos en COMDOC. Si no hay descargo, se clausura la instrucción e impulsa la sanción.

8.2.2.1.14 Si hay pedido de vista, se concede, se aguarda el plazo de la vista y vuelven a buscarse descargos.

8.2.2.1.15 Si hay descargo, se agrega el mismo al expediente y se procede a clausurar la instrucción, propiciando la máxima sanción o archivo, según el caso.

TIEMPO TÍPICO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE.

La documentación producida en los operativos descritos deberá ser remitida dentro de los dos días hábiles de efectuada la diligencia.

Los expedientes tramitados según este procedimiento deberán clausurarse en los siguientes términos:

- Expedientes sin descargo ni pedido de vista:

Tiempo Típico de resolución: 15 días desde su ingreso en la gerencia.

- Expedientes con descargo y pedido de vista:

Tiempo Típico de resolución: 45 días desde su ingreso en la gerencia.



8.2.2.2. Denuncias recibidas por incumplimiento de la franquicia de gratuidad de pasajes para personas con discapacidad con pasaje abonado con 48 horas de antelación respecto de la fecha del viaje.

Cuando la negativa de pasajes gratuitos por discapacidad se produce en la boletería de un lugar donde no hay presencia de C.N.R.T., y el beneficiario abonó los pasajes, se deben diferenciar las siguientes situaciones:

- Si el denunciante ha abonado pasaje con 48 horas de antelación y en su presentación inicial no acompañó esta documentación: pasa al punto 8.2.2.2.1
- Si el denunciante ha abonado su pasaje con 48 horas de antelación y en su presentación inicial acompañó esta documentación: pasa al punto 8.2.2.2.2

8.2.2.2.1 Se solicita a la persona que envíe copias legalizadas de certificado de discapacidad, pasaje y documento de identidad.

8.2.2.2.2 Recibida la documentación, se intima a la empresa a devolver el importe abonado.

8.2.2.2.3 Se realiza búsqueda de descargos en COMDOC.

8.2.2.2.4 Si cumple la intimación, se desestima la denuncia.

8.2.2.2.5 Si no cumple la intimación, se le corre vista. PAGO VOLUNTARIO: UN MIL OCHOCIENTOS (1800) BOLETOS MÍNIMOS.

8.2.2.2.6 Se realiza búsqueda de descargos en COMDOC. Si no hay descargo, se clausura la instrucción e impulsa la sanción.

8.2.2.2.7 Si hay pedido de vista, se concede, se aguarda el plazo de la vista y vuelven a buscarse descargos.

8.2.2.2.8 Si hay descargo, se agrega el mismo al expediente y se procede a clausurar la instrucción, propiciando sanción o archivo, según el caso.

**TIEMPO TÍPICO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE.**

- Expedientes sin descargo ni pedido de vista:

Tiempo Típico de resolución: 55 días desde su ingreso en la gerencia.

- Expedientes con descargo y pedido de vista:

Tiempo típico de resolución: 75 días desde la recepción de la documentación en la gerencia.

8.2.2.3. Denuncias recibidas por incumplimiento de la franquicia de gratuidad de pasajes para personas con discapacidad sin 48 horas de antelación respecto de la fecha del viaje.

Cuando la negativa de pasajes gratuitos por discapacidad se produjo en un lugar donde no hay presencia de CNRT y el denunciante no ha abonado pasaje con 48 hs. de antelación, no abonó pasajes o desistió del viaje.

8.2.2.3.1 Se capturan los datos en el sistema informático.

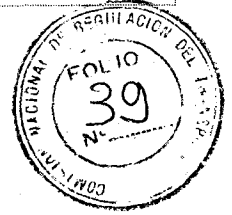
8.2.2.3.2 Se intima a la empresa al cese de la conducta antirreglamentaria, se informa al usuario y se le sugiere remitir certificado de discapacidad y datos de testigos, para iniciar un expediente particular.

8.2.2.3.3 INICIACION DE EXPEDIENTE PARTICULAR: Si el usuario envía documentación, se agrega la misma y se procede a citar al testigo.

8.2.2.3.4 Recibida la declaración, si el usuario abonó pasajes, se procede según punto 8.2.2.2.2 y continúa el procedimiento desde allí.

8.2.2.3.5 Recibida la declaración, si el usuario no abonó pasajes, se corren cargos. PAGO VOLUNTARIO SEISCIENTOS (600) BOLETOS MÍNIMOS

8.2.2.3.6 Se procede según punto 8.2.2.2.6 y desde allí continúa con igual procedimiento.



MARCO NORMATIVO

- o Decreto N° 253/1995,
- o Decreto N° 1395/1998,
- o Decreto 38/2004,
- o Resolución S.T. N° 31/2004,
- o Ley 22.431 y modificatorias y complementarias. En forma subsidiaria se aplican las normas contenidas en el Código Procesal Penal de la Nación y en la Ley de Procedimientos Administrativos y en el Decreto Reglamentario.

8.3 Diligenciamiento de intimaciones a empresas

OBJETIVO

En caso de detectarse una falta recurrente, o bien, al recibirse in situ un reclamo, siempre que la intervención inmediata fuese factible, el funcionario que reciba el reclamo o detectase la falta, intimará de oficio a la operadora al cese de la conducta antirreglamentaria y/o a su reparación (si ésta correspondiese normativamente).

Tal diligenciamiento de la intimación se realizará in situ de ser posible, o bien, mediante una nota externa G.C.P.S. dirigida al domicilio legal del transportista.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios y Área Calidad

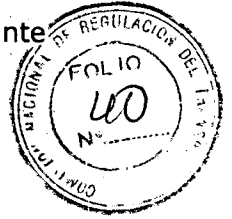
DESTINATARIOS

- 1) Usuarios, público en general y ONGs
- 2) Empresas operadoras
- 3) Interventor y otras Gerencias de la CNRT, Departamento de Control Psicofísico
- 4) Otros organismos

Notificaciones

En caso de ser factible la notificación in situ se procede tal como se describe en 8.4.b.

Si no puede diligenciarse la intimación en forma inmediata, se procede mediante nota externa G.C.P.S., notificada conforme a lo descripto en 8.4.a.



MARCO NORMATIVO

- o Ley 19.549
- o Decreto 1388/96
- o Ley 24.240
- o Resolución C.N.R.T. N° 979/98
- o Resolución S.T. N° 47/95
- o Resolución M.T.N N° 1317/53
- o Decreto 253/95
- o Decreto 1395/98

8.4 Diligenciamiento de cédulas y Actas de Comprobación "C"

8.4.1 Cédulas

OBJETIVO

Tiene como finalidad la notificación fehaciente de distintos actos administrativos e intimaciones originadas en la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios.

A esos efectos se deberá:

- 1) Notificar por medio fehaciente a las empresas y usuarios los distintos actos dictados en el marco de los sumarios administrativos.
- 2) Notificar a las empresas las Providencias.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios, público en general y ONGs
- 2) Empresas operadoras
- 3) Interventor y otras Gerencias de la CNRT, Departamento de Control Psicofísico
- 4) Otros organismos



Notificaciones

El diligenciamiento de la Cédula de Notificación se efectúa a través de un Oficial Notificador de Mesa de Entradas y Salidas de la CNRT (Gerencia de Administración), el cual procede a entregarla en el domicilio constituido de la empresa y de los usuarios. La cédula es firmada por el receptor, indicando sus datos, fecha y hora de entrega.

En caso de que no conteste nadie, se procede a fijar la cédula, teniéndose al DESTINATARIOS por notificado.

MARCO NORMATIVO

- o Ley 19.549 (Ley de Procedimiento Administrativo)
- o Decreto 1759/72
- o Decreto 38/04
- o Resolución C.N.R.T. N° 1864/02
- o Decreto 853/95

8.4.2 Actas de comprobación "C"

OBJETIVO

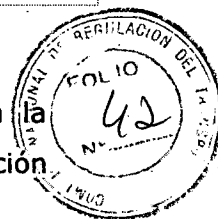
Tiene como finalidad la notificación fehaciente de las actas de comprobación "C", de incumplimiento del Decreto 38/04 y la imputación de cargos por el hecho constatado.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios, público en general y ONGs
- 2) Empresas operadoras
- 3) Interventor y otras Gerencias de la CNRT
- 4) Otros organismos

**Notificaciones**

La notificación es efectuada por un agente fiscalizador de la Gerencia a boletería de la empresa, mediante el Anexo III del Acta de Comprobación aprobada mediante Resolución CNRT 1864/02.

MARCO NORMATIVO

- o Ley 19.549 (Ley de Procedimiento Administrativo)
- o Decreto 1759/72
- o Decreto 38/04
- o Resolución C.N.R.T. Nº 1864/02

SISTEMAS Y REGISTROS UTILIZADOS

- 1) Sistema de Denuncias, creado sobre una base de datos de Access, al que los integrantes del área poseen acceso para lectura, no así para su modificación, toda vez que los registros allí insertos son incorporados, modificados y eliminados exclusivamente por el personal autorizado del Área Usuarios.
- 2) Sistema de Empresas, para consulta de habilitación de empresas, domicilios legales y apoderados de las empresas de transporte automotor de pasajeros.
- 3) Sistema de Parque Móvil, para consulta de titularidad, habilitación y categoría de los vehículos integrantes del parque móvil de las prestatarias de servicios.
- 4) COMDOC3, utilizado por el personal del área para realizar agregados y desgloses de documentación en los expedientes en trámite, como así también para realizar búsquedas de los mismos.
- 5) Sistema de Control Psicofísico, empleado para consultar datos de otorgamiento y vigencia de licencias habilitantes de los conductores denunciados.
- 6) Internet, utilizada tanto para acceder a los sitios "Infoleg" y "web CNRT", como así también para la búsqueda de jurisprudencia y dictámenes de la Procuración del Tesoro y consulta on line de los códigos de fondo con sus respectivas actualizaciones.
- 7) Sistema de Notas de la Gerencia, creado sobre una base de datos Access, utilizado para el registro y seguimiento de las notas externas e internas.



8) Sistema de Notas AREC, creado sobre una base de datos Access utilizado para el seguimiento interno de los expedientes que tramitan denuncias y para el registro de las notas, informes de clausura y dictámenes producidos. Esta información se vuelca en soporte físico, utilizando TRES (3) libros, a saber:

- a) Libro de notas AREC: en el que se asientan todos los actos administrativos emanados del sector Resolución de Reclamos con excepción de los Informes de Clausura.
- b) Libro de Informes de Clausura: en el que quedan protocolizados los informes de clausura, con descripción de los datos de carátula y de la resolución adoptada en cada caso.
- c) Libro de Dictámenes: en el que se protocolizan los dictámenes suscriptos por los funcionarios del área, con indicación de los datos de carátula del expediente y de la resolución adoptada en cada caso.

9 PROCEDIMIENTOS PARA LLEVAR A CABO ENCUESTAS

9.1 Encuesta de Opinión a los Usuarios del Autotransporte Urbano.

OBJETIVO

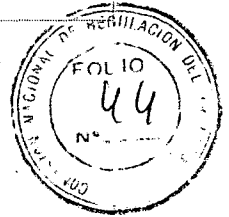
Este procedimiento tiene por objeto trazar el perfil del pasajero del autotransporte urbano de jurisdicción nacional de la Región Metropolitana de Buenos Aires y relevar su percepción sobre aspectos relativos al servicio, a los vehículos, al comportamiento de los conductores y al sistema de reclamos. También se propone conocer sus comentarios y sugerencias sobre aspectos a mejorar en los servicios.

ALCANCE

La encuesta se realiza a los pasajeros del autotransporte urbano de pasajeros de jurisdicción nacional que prestan servicios en la Región Metropolitana de Buenos Aires.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Calidad.

**DESTINATARIOS**

- 1) Usuarios
- 2) Otras Gerencias de la CNRT
- 3) Auditoría Interna
- 4) AGN y SIGEN
- 5) Interventor de la CNRT
- 6) Secretario de Transporte de la Nación

NORMATIVA APLICABLE

Decreto 1388/1996.

LUGARES DE RELEVAMIENTO

Las encuestas se realizan en varias paradas de cada línea, siguiendo una programación que tiene en cuenta la heterogeneidad en los pasajeros que se pueden presentar a lo largo de la línea. El Plan de Relevamientos se diseña anualmente.

CRITERIO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

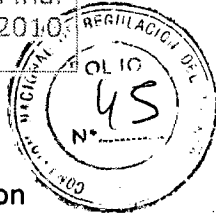
Para la determinación del tamaño de la muestra se utiliza como variable la cantidad de pasajeros transportados anualmente por cada línea.

VARIABLES A ENCUESTAR

La encuesta se divide en varios bloques. Los dos primeros están orientados a caracterizar el perfil del usuario. El tercero se enfoca a captar su percepción sobre distintos aspectos relativos al servicio y a los vehículos, mientras que el cuarto indaga sobre su opinión sobre el comportamiento de los conductores. En los bloques 5 y 6 se pregunta sobre la satisfacción con los servicios y las mejoras que propone. En los últimos se indaga sobre su conocimiento del sistema para efectuar reclamos y de la CNRT.

PERIODICIDAD DE LA ENCUESTA

Anual. La encuesta se realiza en entre los meses de marzo y diciembre.

**CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA**

La encuesta es presencial, anónima, y con preguntas preestablecida con respuestas cerradas. El encuestador aborda a un pasajero que espera en la parada, identificándose debidamente con su credencial, le explica brevemente el objeto de la encuesta y completa la planilla a medida que el usuario le va respondiendo. Una vez completada la planilla y a efectos de evitar la contaminación en las respuestas se aborda a una persona que no haya podido escuchar lo que respondió la anterior.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN

En gabinete se controlan las encuestas realizadas, verificando que estén completas y haya consistencia en las respuestas. Se verifica el cumplimiento del Plan de Relevamientos.

INFORMES

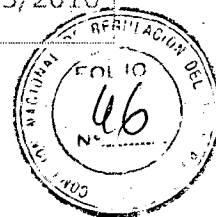
Se confecciona una base de datos en la que se carga la información relevada en las planillas de encuesta y controlada en gabinete. Las planillas se archivan y se guardan por lo menos por un año. A partir de la base de datos se confeccionan los cuadros de resultados sobre cada una de las preguntas formuladas y se elabora un informe con los resultados actuales y un análisis comparativo con los resultados de encuestas anteriores.

DISTRIBUCIÓN

Una vez que el informe se aprueba a nivel de la Gerencia, se imprimen los ejemplares y se distribuyen a la Intervención, a las Gerencias de Control de Permisos y Control Técnico, a la Auditoría Interna, a las delegaciones de AGN y SIGEN, al Área Prensa y a la Secretaría de Transporte.

DIFUSIÓN

Un resumen con la información y resultados globales de la encuesta se envían a la Intervención para su publicación en la página web del organismo. Las empresas de transporte pueden pedir los resultados de la encuesta correspondientes a las líneas operadas por las mismas. La información se presenta relacionándola con el promedio del conjunto, para que el operador tenga un parámetro de referencia de la ubicación de sus líneas respecto al sistema.

**9.2 Encuesta de Opinión a los Usuarios del Autotransporte Interurbano.****OBJETIVO**

Este procedimiento tiene por objeto trazar el perfil del pasajero del autotransporte interurbano de jurisdicción nacional y relevar su opinión sobre aspectos relativos al servicio, a la adquisición del pasaje, al sistema de reclamos y conocer sus motivaciones para la opción entre empresas que cubren el mismo recorrido. También se propone conocer sus comentarios y sugerencias sobre aspectos a mejorar en los servicios.

ALCANCE

La encuesta se realiza a los pasajeros del autotransporte interurbano de pasajeros de jurisdicción nacional.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Calidad.

DESTINATARIOS

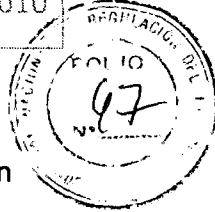
- 1) Usuarios
- 2) Otras Gerencias de la CNRT
- 3) Auditoría Interna
- 4) AGN y SIGEN
- 5) Interventor de la CNRT
- 6) Secretario de Transporte de la Nación

NORMATIVA APLICABLE

Decreto 1388/1996.

LUGARES DE RELEVAMIENTO

- o Estación Terminal de Ómnibus de Retiro (E.T.O.R.)
- o Terminales periféricas de la Región Metropolitana de Buenos Aires.

**VARIABLES A ENCUESTAR**

Se hacen dos tipos de encuesta, una dirigida a los pasajeros que esperan abordar el servicio y otra a los pasajeros que llegan del viaje. Para los pasajeros que llegan se relevan datos sobre la calidad de los servicios que recibieron, mientras que para los pasajeros que esperan las preguntas van dirigidas a las razones de elección de la empresa y a la atención en boleterías.

PERIODICIDAD DE LA ENCUESTA

El transporte interurbano tiene una demanda caracterizada por la estacionalidad, por lo cual la encuesta se realiza en dos períodos:

- Temporada alta, entre los meses de diciembre y marzo.
- Temporada baja, entre marzo y diciembre (con excepción del período de vacaciones de invierno)

CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

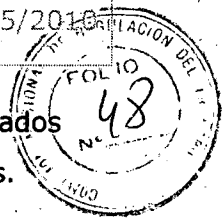
La encuesta es presencial, anónima, y con preguntas preestablecida con respuestas cerradas. El encuestador se identifica debidamente con su credencial y completa la planilla a medida que el usuario le va respondiendo. Aborda a pasajeros que esperan la salida del servicio a los que les pregunta sobre la atención en boleterías, elección del servicio y opinión sobre el último viaje. A los pasajeros que llegan se les pregunta su opinión sobre el servicio del que descienden y la atención en terminales. En ambos casos se pregunta sobre el conocimiento del usuario del sistema de reclamos y se traza el perfil del usuario. Para la siguiente captura de datos y a efectos de evitar la contaminación en las respuestas se trata de abordar a una persona que no haya podido escuchar lo que respondió la anterior.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN

En gabinete se controlan las encuestas realizadas, verificando que estén completas y haya consistencia en las respuestas. Se verifica la cantidad de respuestas de cada tipo establecidas en el Plan de Relevamientos.

INFORMES

Se confecciona una base de datos en los que se cargan las planillas confeccionadas. Éstas últimas se archivan y se guardan por al menos un año. A partir de la base de datos se confeccionan los cuadros de resultados sobre cada



una de las preguntas formuladas y se elabora un informe con los resultados actuales y un análisis comparativo con los resultados de encuestas anteriores.

DISTRIBUCIÓN

Una vez que el informe se aprueba a nivel de la Gerencia, se imprimen los ejemplares y se distribuyen a la Intervención, a las Gerencias de Control de Permisos y Control Técnico, a la Auditoría Interna, a las delegaciones de AGN y SIGEN, al Área Prensa y a la Secretaría de Transporte.

DIFUSIÓN

Un resumen con la información y resultados globales de la encuesta se envían a la Intervención para su publicación en la página web del organismo. Las empresas de transporte pueden pedir los resultados de la encuesta. La información se presenta relacionándola con el promedio del conjunto, para que el operador tenga un parámetro de referencia de la ubicación de su empresa con respecto al sistema.

9.3 Encuesta de Opinión a los Pasajeros Ferroviarios

OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto trazar el perfil del transporte ferroviario en la región Metropolitana de Buenos Aires (RMBA) usuario y relevar su opinión sobre diferentes aspectos del servicio.

ALCANCE

Los usuarios de todas las líneas que componen la Red Ferroviaria Concesionada de la RMBA.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Calidad

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios
- 2) Otras Gerencias de la CNRT
- 3) Auditoría Interna

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	

- 4) AGN y SIGEN
- 5) Interventor de la CNRT
- 6) Secretario de Transporte de la Nación



NORMATIVA APLICABLE

- o Decreto 1388/1996.

LUGARES DE RELEVAMIENTO

La encuesta se realiza en las cabeceras ubicadas en la Ciudad de Buenos Aires y en diversas estaciones de las líneas de transporte ferroviario de acuerdo a un plan de relevamiento que se elabora cada año y que se detalla en una planilla donde figura la cantidad de encuestas a realizar por línea, ramal y lugar.

CRITERIO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

La variable utilizada para la definición del tamaño de la muestra, es la cantidad de pasajeros transportados anualmente por cada línea. Esta información es suministrada por la Gerencia de Concesiones Ferroviarias de la C.N.R.T.

VARIABLES A ENCUESTAR

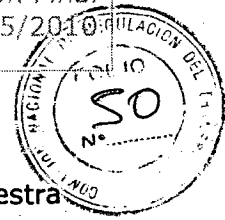
Las preguntas se dividen en grupos referidos a la calidad del servicio, el estado de los coches y al conocimiento del usuario del sistema de reclamos y sugerencias. Se pregunta sobre el grado de satisfacción con el servicio brindado por la línea y se identifican observaciones de los usuarios. Se formulan preguntas tendientes a determinar el perfil del usuario, las frecuencias y el motivo del viaje.

PERIODICIDAD DE LA ENCUESTA

La encuesta se realiza anualmente.

Las tareas de campo se realizan entre los meses de marzo y diciembre.

Las encuestas a los usuarios de cada línea, se realizan en estaciones, días de la semana y horas distintas, procurando rotar a los encuestadores para evitar sesgo.



CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

Encuesta de opinión con preguntas cerradas y abiertas a una muestra representativa de los pasajeros de la red concesionada de transporte ferroviario de superficie en la RMBA.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Las planillas se verifican y se cargan en una base de datos. Se realiza un análisis de consistencia de la información y se verifica que para cada línea se hayan encuestado, como mínimo la cantidad de usuarios señalados en la muestra.

La información se procesa confeccionando cuadros y gráficos ilustrativos de las respuestas a las preguntas formuladas. Las planillas de relevamiento se archivan hasta dos años después de finalizada la encuesta.

INFORMES

Se confecciona un informe con los resultados y las conclusiones a las que se arriba. Para cada aspecto relevado se realiza una comparación entre lo observado en cada línea.

DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los informes se distribuyen a la Intervención del Organismo, a las Gerencias de Concesiones Ferroviarias y Seguridad Ferroviaria, al Área Prensa y a la Auditoría Interna. A criterio de la Intervención, también se puede distribuir a otros Organismos, en particular a la Secretaría de Transporte.

A cada empresa ferroviaria, se les entregan los resultados de las líneas que le corresponden.

DIFUSIÓN

Un resumen con la información y resultados globales de la encuesta se envían a la Intervención para su publicación en la página web del organismo.

9.4 Encuesta de Opinión a los Pasajeros de Subterráneos

OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto trazar el perfil del usuario de la red de transporte subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires, (líneas A, B, C, D, E y



Premetro) y relevar su opinión sobre diferentes aspectos del servicio. También se propone conocer sus comentarios y sugerencias sobre aspectos a mejorar en los servicios.

ALCANCE

Los usuarios de todas las líneas que componen la Red de Subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires y el Premetro.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Calidad

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios
- 2) Otras Gerencias de la CNRT
- 3) Auditoría Interna
- 4) AGN y SIGEN
- 5) Interventor de la CNRT
- 6) Secretario de Transporte de la Nación

NORMATIVA APLICABLE

- o Decreto 1388/1996.

LUGARES DE RELEVAMIENTO

La encuesta se realiza en las estaciones cabeceras y estaciones de mayor venta de pasajes, teniendo en cuenta la información suministrada por Metrovías. El relevamiento se efectúa entre los meses de marzo y diciembre.

CRITERIO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

La variable utilizada para la definición del tamaño de la muestra es la cantidad de pasajeros transportados anualmente por cada línea. Esta información se recibe a través de la Gerencia de Concesiones Ferroviarias de la CNRT.

VARIABLES A ENCUESTAR

Las preguntas se dividen en grupos referidos a la calidad del servicio, el estado de los coches y la participación del usuario en cuanto a realizar reclamos. Se pregunta sobre el grado de satisfacción con el servicio brindado por la línea y se identifican propuestas y sugerencias de los usuarios. Se formulan preguntas



tendientes a determinar el perfil del usuario, las frecuencias y el motivo del viaje.

PERIODICIDAD DE LA ENCUESTA

La encuesta se realiza anualmente. Las encuestas a los usuarios de cada línea, se realizan en estaciones, días de la semana y horas distintas, procurando rotar a los encuestadores para evitar sesgo.

CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

Encuesta de opinión con preguntas cerradas y abiertas a una muestra representativa de los usuarios de la red de transporte subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Las planillas se verifican y se cargan en una base de datos. Se realiza un análisis de consistencia de la información y se verifica que para cada línea se hayan encuestado, como mínimo la cantidad de usuarios señalados en la muestra.

La información se procesa confeccionando cuadros y gráficos ilustrativos de las respuestas a las preguntas formuladas. Las planillas de relevamiento se archivan hasta dos años después de finalizada la encuesta.

INFORMES

Se confecciona un informe con los resultados y las conclusiones a las que se arriba. Para cada aspecto relevado se realiza una comparación entre lo observado en cada línea.

DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los informes se distribuyen a la Intervención del Organismo, a las Gerencias de Concesiones Ferroviarias y Seguridad Ferroviaria, al Área Prensa y a la Auditoría Interna. A criterio de la Intervención, también se puede distribuir a otros Organismos, en particular a la Secretaría de Transporte.

Un informe se le entrega a la empresa proveedora del servicio.

DIFUSIÓN

Un resumen con la información y resultados globales de la encuesta se envían a la Intervención para su publicación en la página web del organismo.

ANEXO I**PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS: TRANSPORTE AUTOMOTOR URBANO
INTERURBANO****CODIFICACIÓN DE DENUNCIAS****CATEGORIA DE SERVICIO (SE01)****Código en desuso****DESVIO DE RECORRIDO (SE02)****OBJETIVO**

Procesar los reclamos que tengan por objeto el incumplimiento sistemático de la traza asignada a un servicio de autotransporte público de pasajeros de carácter urbano y que no obedece a razones de intransitabilidad de la infraestructura.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

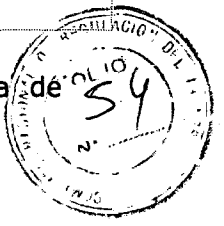
Además se solicita: número de línea, número de tres (3) internos (no obligatorio), fecha y hora de suceso, indicación de Ramal o recorrido troncal (Si no se consignan se considerará que se trata del servicio troncal) y datos del denunciante.

También es necesario acompañar la traza aprobada por la Secretaría de Transporte.

La denuncia debe contener:

- indicación de tramo de la traza autorizada,
- indicación del desvío que está realizando la línea,
- fecha a partir de la cual la empresa realiza sistemáticamente el desvío.

Se verifica que el desvío denunciado no se encuentre autorizado, ya sea por una modificación aprobada al permiso o por una autorización circunstancial por obras en curso en el recorrido habitual.



Si el desvío no estuviera autorizado, se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área, que asigna número de reclamo.

Se intima a la empresa para que regularice la situación y se remiten las actuaciones para orientar los operativos de fiscalización, conjuntamente con la estadística general de quejas.

Se comunica al usuario informando el trámite asignado.

En caso de persistir la anomalía se abre expediente con toda la documentación colectada (formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario si hubiere, Providencia de Intimación notificada a la empresa, copia de recorrido autorizado de la línea).

Se remite una nota Interna de derivación al Área de Fiscalización solicitando inspección.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Producido el informe de inspección, se comunica al usuario lo actuado mediante Nota G.C.P.S.

En caso de que se haya confeccionado Acta de Infracción, se prosigue con la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto Nº 656/94
- o Artículo 88 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto Nº1395/98
- o Resolución que aprueba el recorrido de la línea de que se trate.

FALTA DE FRECUENCIA (SE03)

OBJETIVO

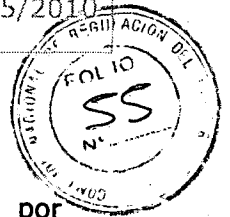
Procesar los reclamos que tengan por objeto el incumplimiento sistemático de los horarios aprobados para una traza asignada a un servicio de autotransporte público de pasajeros de carácter urbano.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

**PROCEDIMIENTO**

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

Se solicita: número de línea, fecha y hora de suceso, indicación de ramal o recorrido troncal (si correspondiere, si no se consignan se considerará que se trata del servicio troncal), tipo de servicio (común, expreso), parada en donde se produce la demora y datos del denunciante.

También es necesario acompañar el horario aprobado por la CNRT para esa temporada.

La denuncia debe contener:

- demora identificada en minutos de espera,
- fecha a partir de la cual la empresa presenta deficiencias en horario e identificación de la franja incumplida.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se utiliza para elaborar estadística destinada a orientar las inspecciones realizadas periódicamente por el Área de Fiscalización

Se comunica al usuario la derivación.

En caso de detectarse recurrencia de la denuncia o bien, si la misma ingresó en forma escrita, se confecciona un expediente conteniendo formulario impreso de la denuncia, impresión de la frecuencia autorizada y toda la documentación adicional que se disponga.

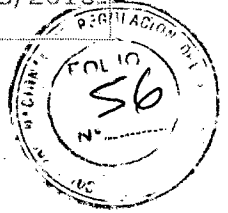
Se envía nota al Área Fiscalización girando las actuaciones y solicitando la inspección.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Si se confeccionó Acta de Infracción, se informa al usuario la constatación y se da comienzo a la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto N° 656/94, Res.S.T. N°145/95, Res. S.T. N° 301/94, Res.S.T. N° 187/92
- o Horario aprobado por la CNRT de la línea de que se trate.
- o Artículo 83 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N°1395/98.

**PASAJES MAL EMITIDOS (SE04)****OBJETIVO**

Procesar los reclamos que tengan por objeto la incorrecta emisión de boletos, en viajes de transporte público de pasajeros de carácter interurbano e internacional.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios- Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por TE o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa, origen y destino del viaje, categoría de servicio, fecha y hora de salida, y datos del denunciante.

Como documentación es necesario presentar original o copia del pasaje.

En caso de que se registren dos pasajes con el mismo número de asiento, la denuncia debe contener:

- copia certificada de ambos pasajes o testigo que acredite que uno de los pasajeros tuvo que viajar en otra butaca o en otro servicio. Si el pasajero hubiese viajado de pie, se ingresará además una denuncia por el código correspondiente (SE05), siempre que el servicio adquirido posea categoría común con aire o superior.
- una descripción de la solución brindada por la empresa a la situación descrita, en caso de existir.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario, boleto en original o fotocopia certificada o datos de un testigo del hecho.

Se comunica al usuario informando el inicio del sumario administrativo correspondiente y el número de expediente formado.

ARCO NORMATIVO

- o Decreto N° 2407/02 Anexos I y II
- o Res. S.T. N°1027/05



- o Artículo 90 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98.

PASAJEROS DE PIE (SE05)**a) TRANSPORTE INTERURBANO****OBJETIVO**

Procesar los reclamos que tengan por objeto el traslado de pasajeros sin asiento en las categorías Común con aire, Semicama, Cama ejecutivo y Cama suite en transporte público de pasajeros de carácter interurbano e internacional.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por TE, o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa, origen y destino del viaje, categoría de servicio, fecha y hora de salida, y datos del denunciante.

En caso de que existan testigos, datos completos del mismo (nombre, dirección, teléfono y documento).

Se requiere agregar a la descripción del hecho, el pasaje emitido en original o copia certificada en donde conste la categoría de servicio.

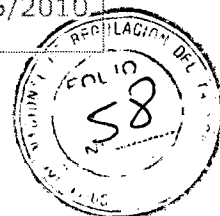
Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario, boletos en original o fotocopia certificada y datos de un testigo del hecho.

Se comunica al usuario informando el inicio del sumario administrativo correspondiente y el número de expediente formado.

MARCO NORMATIVO

- o Artículo 86 del Régimen de Penalidades aprobado Decreto N°1395/98
- o Decreto N° 2407/02 - Anexo II

**b) TRANSPORTE URBANO****OBJETIVO**

Procesar los reclamos que tengan por objeto el traslado de pasajeros sin asiento en los servicios diferenciales del autotransporte público urbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por TE, o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la línea, número de patente o interno, origen y destino del viaje, categoría de servicio, fecha y hora de salida, y datos del denunciante.

En caso de que existan testigos, datos completos del mismo (nombre, dirección, teléfono y documento).

Si se dispone del pasaje se requiere agregarlo a la descripción del hecho.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

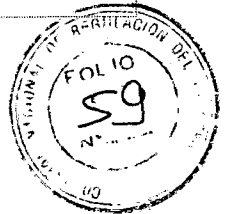
Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario, boletos en original o fotocopia certificada (no obligatorio) y datos de un testigo del hecho.

Se comunica al usuario informando el inicio del sumario administrativo correspondiente y el número de expediente formado.

Si la denuncia informa sobre un hecho repetitivo, se envía al Área Fiscalización para la inspección del hecho, en cuyo caso, una vez que el expediente es devuelto, se informan al usuario los resultados de la inspección y, de comprobarse la falta, se procede a iniciar el sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Artículo 86 del Régimen de Penalidades aprobado Decreto N°1395/98
- o Decreto N° 656/94



SUSPENSIÓN DE SERVICIOS (SE06)

Código en desuso.

SUSPENSIÓN O CANCELACION DE SERVICIOS (SE07)

OBJETIVO

Procesar los reclamos relativos a la falta de devolución de la totalidad del importe abonado por un servicio de autotransporte público de pasajeros de carácter interurbano que ha sido suspendido o cancelado por la empresa.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por TE o escrito, se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa, fecha, hora y lugar del suceso, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

También se requiere un original o fotocopia del pasaje correspondiente al servicio suspendido o cancelado.

La denuncia debe contener:

- una descripción del hecho
- fecha y horario de suspensión o cancelación del servicio.

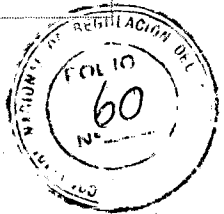
Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario y boletos en original o fotocopia certificada.

Se cotejan las pruebas aportadas por el usuario y las disponibles en la GCPS. Si los elementos resultan suficientes para acreditar la falta, se intima a la empresa a efectos de que proceda a la devolución del importe del pasaje.

Si los elementos colectados no permiten acreditar los hechos, se recomienda a la empresa que proceda a la devolución del importe del pasaje, imponiéndole como obligación alternativa la presentación de los elementos obrantes en su poder que pudiesen llevar a acreditar los sucesos denunciados (discos de tacógrafo, certificado de revisión técnica, lista de pasajeros, etc.).

18/05/2010



El trámite es informado al usuario.

En caso de incumplimiento de las intimaciones y recomendaciones, se da comienzo al sumario administrativo pertinente.

MARCO NORMATIVO

- o Artículo 124 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto Nº1395/98
- o Resolución MTN Nº 1317/53
- o Ley 24240

INCUMPLIMIENTO DE LA RES 979/98 (SE09)

OBJETIVO

Procesar los reclamos relativos al incumplimiento de las obligaciones respecto al usuario por parte de las empresas operadoras, en particular a su derecho a la información y a que su reclamo sea recibido por la empresa, la incorrecta atención o información del personal de boleterías, la falta de funcionamiento del 0800 de la empresa y otros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios –Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: por TE o escrito, se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa, fecha, hora y lugar del suceso, y datos del denunciante.

La denuncia debe contener:

- una descripción del hecho
- testigo si correspondiese

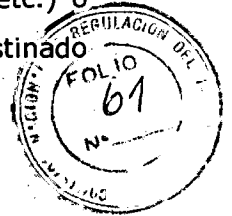
Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo. Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación:

- formulario impreso del reclamo y escritos del usuario

Se intima a la empresa a regularizar los hechos denunciados.

Se informa al usuario lo actuado.

En caso de existir algún medio probatorio (testigos, registros escritos, etc.) o bien, si se tratase de una falta grave, se inicia sumario administrativo destinado a esclarecer los hechos.



MARCO NORMATIVO

- o Ley 24240
- o Res. C.N.R.T. Nº 979/98
- o Art. 93 del Decreto Nº 1395/98

DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO (SE 10)

Código en desuso.

DEFICIENCIAS MECÁNICAS Y DE CARROCERÍA (VE01)

OBJETIVO

Procesar los reclamos cuyo objeto es la denuncia de deficiencias mecánicas, de carrocería y de instrumental en los vehículos afectados al servicio de transporte público de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa o de línea, número de interno o patente (para los servicios de transporte interurbano puede ser reemplazado por el boleto), fecha, hora, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

Se consulta al sistema de parque móvil para verificar la habilitación del vehículo en la línea o empresa denunciada.

La denuncia debe contener:

- una descripción de la deficiencia detectada especificando los hechos que dan lugar al reclamo.

Con la información detallada, se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

En general, se intima a la empresa para que regularice la situación y se remiten las actuaciones para orientar los operativos de fiscalización, conjuntamente con la estadística general de quejas.



Se comunica al usuario informando el trámite asignado.

En caso de que el ingreso del reclamo hubiera sido por escrito, se procede a la apertura de un expediente que debe contener: formulario del reclamo, informe del sistema de parque móvil y original o copia del boleto en caso de corresponder.

Se deriva al Área Fiscalización, solicitando la inspección del vehículo.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Recibido el informe del Área Fiscalización, se comunica al usuario acerca de lo actuado.

En caso de que se haya confeccionado Acta de Infracción, se prosigue con la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Art.105
- o Normas de Fondo (Res. SETOP N° 606/75 y sus modificatorias, Decreto N° 779/95, Res. ST N° 24/95, Res. ST N° 25/95, Res. ST N° 139/97.
- o Decreto N° 2407/02

AUSENCIA O DEFICIENCIA DE ELEMENTOS OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD (VE02)

OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos a ausencia o deficiencias de elementos obligatorios de seguridad en los vehículos afectados al servicio de transporte público urbano o interurbano de pasajeros.

Se considerarán tales: ausencia o deficiencia de tacógrafo o limitador de velocidad; ausencia o deficiencia de matafuego; ausencia de martillos rompecristales; ausencia o deficiencias en los cinturones de seguridad en el transporte interurbano, parabrisas trizado, bloqueo de salidas de emergencia, ausencia de balizas, ausencia de botiquín o equipo de auxilio en viajes interurbanos y de todo otro elemento obligatorio que surja de la Ley 24449..

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

18/05/2010

Página 58 de 141

**DESTINATARIOS**

- 1) Gerencia de Control Técnico y Área de Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa o de línea, número de interno o patente (para los servicios de transporte interurbano puede ser reemplazado por el boleto), fecha, hora, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

Se consulta al sistema de parque móvil para verificar la habilitación del vehículo en la línea o empresa denunciada.

La denuncia debe contener:

- una descripción de la deficiencia detectada especificando los hechos que dan lugar al reclamo.

Con la información detallada, se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

En general, se intima a la empresa para que regularice la situación y se remiten las actuaciones para orientar los operativos de fiscalización, conjuntamente con la estadística general de quejas.

Se comunica al usuario informando el trámite asignado.

En caso de que el ingreso del reclamo hubiera sido por escrito, se procede a la apertura de un expediente que debe contener: formulario del reclamo, informe del sistema de parque móvil y original o copia del boleto en caso de corresponder.

Se deriva al Área Fiscalización, solicitando la inspección del vehículo.

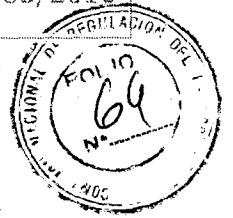
Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Recibido el informe del Área Fiscalización, se comunica al usuario acerca de lo actuado.

En caso de que se haya confeccionado Acta de Infracción, se prosigue con la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N°1395/98 – Art. 105
- o Res. SETOP N° 606/75 y sus modificatorias
- o Decreto N° 779/95. Res. ST N° 24/95. Res. ST N° 70/93



- o Ley 24449

FALTA DE MANTENIMIENTO E HIGIENE (VE03)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos a ausencia o deficiencias de higiene y mantenimiento en los vehículos afectados al servicio de transporte público de pasajeros urbano o interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa o de línea, número de interno o patente (para los servicios de transporte interurbano puede ser reemplazado por el boleto), fecha, hora, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

Se consulta al sistema de parque móvil para verificar la habilitación del vehículo en la línea o empresa denunciada.

La denuncia debe contener:

- una descripción de la deficiencia detectada especificando los hechos que dan lugar al reclamo.

Con la información detallada, se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

En general, se intima a la empresa para que regularice la situación y se remiten las actuaciones para orientar los operativos de fiscalización, conjuntamente con la estadística general de quejas.

Se comunica al usuario informando el trámite asignado.

En caso de que el ingreso del reclamo hubiera sido por escrito, se procede a la apertura de un expediente que debe contener: formulario del reclamo, informe del sistema de parque móvil y original o copia del boleto en caso de corresponder.

Se deriva al Área Fiscalización, solicitando la inspección del vehículo.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Recibido el informe del Área Fiscalización, se comunica al usuario acerca de lo actuado.

En caso de que se haya confeccionado Acta de Infracción, se prosigue con la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

**MARCO NORMATIVO**

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 - Art. 108
- o Res. SETOP 606/75 y sus modificatorias

FALTA DE LUCES O LUCES DE COLORES (VE04)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos a la falta de luces o luces antirreglamentarias en los vehículos afectados al servicio de transporte público urbano o interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.

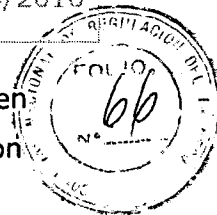
Además se solicita: nombre de la empresa o número de línea, número de interno o patente (para los servicios de transporte interurbano puede ser reemplazado por el boleto), fecha, hora, origen y destino del viaje y datos del denunciante

Se consulta al sistema de parque móvil para verificar la habilitación del vehículo en la línea o empresa denunciada.

La denuncia debe contener:

- una descripción de la deficiencia detectada especificando los hechos que dan lugar al reclamo.

Con la información detallada, se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.



En general, se intima a la empresa para que regularice la situación y se remiten las actuaciones para orientar los operativos de fiscalización, conjuntamente con la estadística general de quejas.

Se comunica al usuario el trámite asignado.

En caso de que el ingreso del reclamo hubiera sido por escrito, se procede a la apertura de un expediente que debe contener: formulario del reclamo, informe del sistema de parque móvil y original o copia del boleto en caso de corresponder.

Se deriva al Área Fiscalización, solicitando la inspección del vehículo.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Recibido el informe del Área Fiscalización, se comunica al usuario acerca de lo actuado.

En caso de que se haya confeccionado Acta de Infracción, se prosigue con la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto N° 1395/98 – Artículos 104 ó 105, según el caso.
- o Res. SETOP 606/75 y sus modificatorias
- o Decreto N° 779/95
- o Res. ST 583/93

FALTA TOTAL O PARCIAL DE LEYENDAS REGLAMENTARIAS (VE05)

OBJETIVO

Procesar los reclamos referidos a la ausencia o deterioro de leyendas reglamentarias en los vehículos afectados al servicio de transporte público de pasajeros urbano o interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

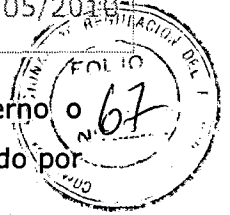
Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Área Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.



Además se solicita: nombre de la empresa o de línea, número de interno o patente (para los servicios de transporte interurbano puede ser reemplazado por el boleto), fecha, hora, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

Se consulta al sistema de parque móvil para verificar la habilitación del vehículo en la línea o empresa denunciada.

La denuncia debe contener:

- una descripción de la deficiencia detectada especificando los hechos que dan lugar al reclamo.

Con la información detallada, se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

En general, se intima a la empresa para que regularice la situación y se remiten las actuaciones para orientar los operativos de fiscalización, conjuntamente con la estadística general de quejas.

Se comunica al usuario el trámite asignado.

En caso de que el ingreso del reclamo hubiera sido por escrito, se procede a la apertura de un expediente que debe contener: formulario del reclamo, informe del sistema de parque móvil y original o copia del boleto en caso de corresponder.

Se deriva al Área Fiscalización, solicitando la inspección del vehículo.

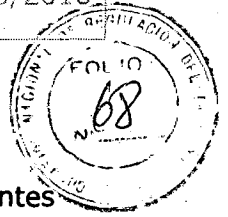
Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Recibido el informe del Área Fiscalización, se comunica al usuario acerca de lo actuado.

En caso de que se haya confeccionado Acta de Infracción, se prosigue con la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Artículo 111
- o Res. SETOP 606/75 y sus modificatorias
- o Res. S.T. N° 608/93
- o Res. CNRT N° 979/98

**NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE EMISION DE GASES (VE06)****OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos a excesos en la emisión de contaminantes (humo) en los vehículos afectados al servicio de transporte público de pasajeros urbano o interurbano de pasajeros.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control Técnico
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: nombre de la empresa o de línea, número de interno o patente (para los servicios de transporte interurbano puede ser reemplazado por el boleto), fecha, hora, origen y destino del viaje y datos del denunciante.

Se consulta al sistema de parque móvil para verificar la habilitación del vehículo en la línea o empresa denunciada.

La denuncia debe contener:

- una descripción de la deficiencia detectada especificando los hechos que dan lugar al reclamo.

Con la información detallada, se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

En general, se intima a la empresa para que regularice la situación y se remiten las actuaciones para orientar los operativos de fiscalización, conjuntamente con la estadística general de quejas.

Se envía al usuario informando el trámite asignado.

En caso de que el ingreso del reclamo hubiera sido por escrito, se procede a la apertura de un expediente que debe contener: formulario del reclamo, informe del sistema de parque móvil y original o copia del boleto en caso de corresponder.

Se deriva al Área Fiscalización, solicitando la inspección del vehículo.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.



Recibido el informe del Área Fiscalización, se comunica al usuario acerca de lo actuado.

En caso de que se haya confeccionado Acta de Infracción, se prosigue con la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98 – Art. 106
- o Res. SETOP 606/75 y sus modificatorias
- o Decreto 779/95.

VEHICULOS SIN REVISION TECNICA PERIODICA O CON REVISION VENCIDA (VE07)**OBJETIVO**

Procesar los reclamos referidos a vehículos afectados al servicio de transporte público de pasajeros urbano o interurbano de pasajeros que no poseen revisión técnica al día.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control Técnico y Área Fiscalización
- 2) Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa, número de interno o patente (en viajes de larga distancia puede ser reemplazado por el boleto), fecha y hora del suceso o del viaje y datos del denunciante.

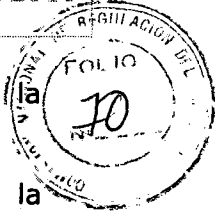
También se requiere informe del sistema de parque móvil en el que conste el alta del vehículo.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se confecciona un expediente que debe contener la siguiente documentación: formulario impreso del reclamo efectuado, notas enviadas por el usuario e informe del sistema de parque móvil.

Se comunica al usuario, informando la derivación y número del expediente iniciado.

CNRT	Comisión Nacional de Regulación del Transporte	
	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios	Versión Final 20/05/2010
	Manual de Procedimientos	



Se gira a la Gerencia de Control Técnico para solicitar el informe sobre la verificación técnica.

Recibido el informe, si el caso lo amerita, se requiere al Área Fiscalización la verificación del vehículo.

Se comunica al usuario el informe de inspección.

Si se verificó la irregularidad denunciada, se inicia sumario administrativo.

MARCO NORMATIVO

- o Reglamento de Penalidades aprobado por Decreto N°1395/98 – Art. 110
- o Res. SETOP 606/75 y sus modificatorias
- o Res. ST N° 282/95
- o Res. ST N° 417/92
- o Res. ST N° 201/93

(VE08): No está registrado en el sistema

NO RESPETAR EL NIVEL PERMITIDO DE RUIDOS (VE09)

Código en desuso

INCUMPLIMIENTO DE CIRCULACIÓN DE UNIDADES DE PISO BAJO (VE10)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto el incumplimiento sistemático de la frecuencia mínima de unidades adaptadas para personas con movilidad reducida asignada a un servicio de autotransporte público de pasajeros de carácter urbano.

RESPONSABLE

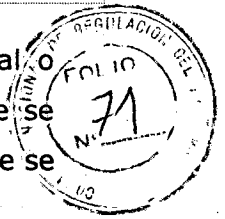
Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control de Permisos
- 2) Área Fiscalización
- 3) Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.



Se solicita: número de línea, fecha y hora de suceso, indicación de ramal recorrido troncal (si correspondiere, si no se consignan se considerará que se trata del servicio troncal), tipo de servicio (común, expreso), parada en donde se produce la demora y datos del denunciante.

También es necesario acompañar el horario aprobado por la CNRT para esa temporada.

La denuncia debe contener:

- demora identificada en minutos de espera,
- fecha a partir de la cual la empresa presenta deficiencias en horario e identificación de la franja incumplida.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se utiliza para elaborar estadística destinada a orientar las inspecciones realizadas periódicamente por el Área de Fiscalización.

Se comunica al usuario la derivación.

En caso de detectarse recurrencia de la denuncia o bien, si la misma ingresó en forma escrita, se confecciona un expediente conteniendo formulario impreso de la denuncia, impresión de la frecuencia autorizada y toda la documentación adicional que se disponga.

Se envía nota al Área Fiscalización girando las actuaciones y solicitando la inspección.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Si se confeccionó Acta de Infracción, se informa al usuario la constatación y se da comienzo a la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto Nº 656/94, Decreto Nº914/97, Decreto Nº467/98, Res. S.T. Nº233/99, Res. S.T. Nº166/00, Res. S.T. Nº3/02, Res. S.T. Nº417/03.
- o Artículo 83 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto Nº1395/98.

FALTA DE FUNCIONAMIENTO DE RAMPAS (VE11)

OBJETIVO

Procesar los reclamos que tengan por objeto desperfectos en aditamentos referidos a la accesibilidad física de unidades adaptadas para personas con

movilidad reducida en servicios de autotransporte público de pasajeros de carácter urbano.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Área Usuarios

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Control Técnico
- 2) Área Fiscalización
- 3) Usuarios y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, puede ser remitida por correo, página web o personalmente.

Se solicita: número de línea, fecha y hora de suceso, número de interno del vehículo que presenta el desperfecto, parada en donde se intentó acceder al mismo y datos del denunciante.

La denuncia debe contener una descripción del hecho que la motiva.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se utiliza para elaborar estadística destinada a orientar las inspecciones realizadas periódicamente por el Área de Fiscalización.

Se comunica al usuario la derivación.

En caso de detectarse recurrencia de la denuncia o bien, si la misma ingresó en forma escrita, se confecciona un expediente conteniendo formulario impreso de la denuncia, impresión de la constancia de alta en el Sistema de Parque Móvil de este Organismo y toda la documentación adicional que se disponga.

Se envía nota al Área Fiscalización girando las actuaciones y solicitando la inspección.

Se remite Nota G.C.P.S. al usuario informando del curso asignado a su reclamo y número de expediente formado.

Si se confeccionó Acta de Infracción, se informa al usuario la constatación y se da comienzo a la instrucción del sumario administrativo correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- o Decreto N° 656/94, Decreto N° 914/97, Decreto N° 467/98, Res. S.T. N° 233/99, Res. S.T. N° 166/00, Res. S.T. N° 3/02, Res. S.T. N° 417/03.
- o Artículo 83 del Régimen de Penalidades aprobado por Decreto N° 1395/98.



**BOLETO ESCOLAR (TA01)****OBJETIVO**

Procesar los reclamos cuyo objeto es el incumplimiento con respecto a la normativa de boleto escolar primario, secundario o terciario no universitario en servicios de autotransporte urbano y secundario, universitario y docente en servicios de transporte interurbano.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Área Usuarios

DESTINATARIOS

Usuario y/o organismo iniciador del reclamo

PROCEDIMIENTO

Requisitos de ingreso: telefónicamente o por escrito, en el segundo caso se puede remitir por correo, página web o personalmente.

Además se solicita: número de línea o nombre de la empresa, número de interno o patente (si el hecho se produjera sobre el vehículo), fecha y hora del suceso o del viaje, datos de testigos (si los hubiere) y datos del denunciante.

También se requiere constancia de alumno regular, libreta universitaria o certificación de condición docente del establecimiento educativo al cual asiste el beneficiario.

En el reclamo debe constar una breve descripción del problema que ocasionó la denuncia.

Se ingresa el reclamo al Sistema de Denuncias del área que asigna número de reclamo.

Se comunica informalmente la denuncia a la empresa, a fin de promover la solución de la situación planteada.

Si el inconveniente se soluciona, se da por terminado el trámite informando al usuario la gestión realizada.

En caso de que no pueda resolverse por la vía descripta, si existe la posibilidad de verificar la situación in situ, se envía un inspector de la GCPS, quien de comprobar la persistencia en la negativa de la empresa, confecciona Acta de Comprobación, con la que se procede a la apertura de un expediente, que debe contener: formulario del reclamo firmado por el usuario y/o nota firmada por el usuario y las pruebas aportadas.