

## **Anexo I:**

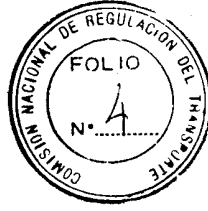
**Manual de Procedimiento e Instructivos, designado bajo la numeración "01", del Proceso de Admisión de Denuncias e Infracciones, Instrucción Sumarial y Cobranzas de Multas y de Deudas del Servicio de Auto transporte de Pasajeros y de Cargas**

**El presente Manual se divide en 3 procedimientos:**

- Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones (MP-01;PP-01 // Proc. 01): Consta de 1 Flujograma, Planillas de Descripción de Actividades, Instructivo "A" y Formularios.
- Procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multa (MP-01;PP-01 // Proc. 02): Consta de 1 Flujograma, Planillas de Descripción de Actividades, Instructivo "B" y Formularios.
- Procedimiento de Cobranza de Deudas a través del Régimen de Presentación Voluntarias (MP-01;PP-01 // Proc. 03): Consta de 1 Flujograma, Planillas de Descripción de Actividades y Formularios.

Interventor Dr. Pedro Ochoa Romero

Comisión Nacional de Regulación del Transporte - Diciembre de 2006



**Manual de Procedimientos e Instructivos del Proceso de Admisión de Denuncias e Infracciones, Instrucción Sumarial y Cobranzas de Multas y de Deudas del Servicio de Auto transporte de Pasajeros y de Cargas**

***1ra Etapa***

***Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones al Servicio de Auto transporte de Pasajeros y de Cargas***





Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

<b>PARTICIPA</b>	
<b>DUÑO DEL PROCEDIMIENTO</b>	Mesa de Entradas, Atención al Usuario, Gcia. de Control Técnico, Agentes Fiscalizadores (Gendarmería, Prefectura, PSA, Delegs. Regs., CENT)
Gerencia de Control Técnico, CACETT-SVR, Gcia. de Calidad, Intervención o Área de derivación	

**1.- Objetivo**

Establecer un procedimiento estándar para la admisión de las denuncias e infracciones de las multas del Servicio de Auto transporte de pasajeros y de Cargas, las fuentes de inicio que darán lugar a distintas entradas del proceso y la forma en que se practicarán las actividades que requiere el mismo, en un todo de acuerdo con el Decreto N° 1388/96 en el cual se aprueba el estatuto de la CNRT y en el cual se indican las funciones. En la II Carta Compromiso con el Ciudadano en su capítulo I, Título "Servicios que presta la Organización", está explicitado dentro del inciso A) (Control y Fiscalización) e inciso B) (Resolución de Controversias).

**2.- Alcance**

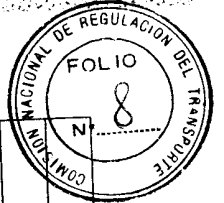
El esquema abarca la primera de tres etapas del proceso mencionado en el título, dentro de la Jurisdicción que compete al Organismo (Transporte Urbano del Afea Metropolitana de Buenos Aires y del Interior del País, Interurbano e Internacional de Pasajeros y del Transporte Automotor de Carga Nacional e Internacional).

**3.- Desarrollo de actividades**

Entradas y / o Proveedores	Actividad	Descripción	Responsable	Registro donde se verifica la actividad	Salidas
LA INFRACCIÓN O DENUNCIA PUEDE SER INICIADA DE LAS SIGUIENTES MANERAS: 1) Las fuentes de inicio de esta entrada son: La Gendarmería, la Prefectura o la Policía de Seguridad	1.0 Análisis de Actas de Infracción, Recepción de Actas y Anexos por las Áreas correspondientes	Según sea el caso, si junto con la infracción no hubo retención del vehículo interviene en primer término la Gcia. de Control Técnico (Área de Fiscalización Administrativa). Si hubo retención del vehículo se analiza si corresponde a actas G o P elaboradas por la Gendarmería, la Prefectura o la PSA, o no.	Agentes Fiscalizadores: - La Gendarmería, la Prefectura o la Policía de Seguridad	Formulario de Actas A, G, I, P o B, Anexo 1, y otros Anexos (si los hubiere)	
N° revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

<p>Aeronáutica. Estas fuerzas realizan inspecciones por las facultades otorgadas por la norma de creación de la CNRT. En caso de detectarse infracciones se labran actas tipo A, G, P o I con anexo /s que son firmado /s por el conductor del vehículo u operador. Estas actas se envían por encomienda. Si en el procedimiento de labrar la infracción se hubiere retenido el vehículo, el original de pago para la liberación se realiza a través de giro postal (para actas tipo G o P) y se envía por encomienda. Luego gendarmería o prefectura libera "a distancia" el vehículo (no así PSA). En cambio para actas tipos A o I se realiza el pago en delegaciones regionales o en SVR, lo cuál lo hace formar parte de la entrada N° 2 y N° 3. 2) Las fuentes de inicio de esta entrada son: a) planificaciones de CNRT o b)</p>		<p>Aeronáutica, Las Delegaciones Regionales, La Gerencia de Control Técnico (CNRT Central - Retiro)</p>	
<p>N° revisión:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Descripción:</p>	<p>Elaboró:</p>
		<p>Revisó:</p>	<p>Aprobó:</p>



*[Handwritten signature]*

# CNRT

COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE

## PROCESO DE ADMISION DE DENUNCIAS E INFRACCIONES, INSTRUCCION SUMARIAL Y COBRANZAS DE MULTAS Y DE DEUDAS DEL SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS Y DE CARGAS

MP-01  
PP-01 // Proc. 01  
Revisión 00  
Página 3 de 19

### Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

de oficio por inspectores.

Las Delegaciones Regionales realizan inspecciones por las facultades otorgadas por la norma de creación de la CNRT, de resulta de las cuales en caso de detectarse infracciones se labran actas tipo A, G, P o I con anexo / s que son firmado / s por el conductor del vehículo u operador. Estas actas se envían:

- a) originales con sus respectivos anexos mediante encomienda a Mesa de Entradas.
- b) Triplicados con sus respectivos anexos mediante encomienda a la Gerencia de Control Técnico- Area Administrativa- para su procesamiento y archivo.

Si en el procedimiento de labrar la infracción se hubiere retenido el vehículo, el original y / o fotocopia del acta lo presenta personalmente el titular (en caso de A o I), o por el

Nº revisión:

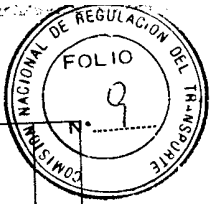
Fecha:

Descripción:

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:



*[Handwritten signature]*

**Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones**

infractor (en caso de G o P).  
 Para el pago para la liberación se realiza en la Del. Reg. y el recibo se envía por fax y luego el original por encomienda. (Idem para actas A o I hechas en la entrada N° 1, por Gendarmería; Prefectura o PSA).  
 En caso de pedido de peritaje (solicitado por Policía Federal a pedido de juzgado, se contesta al petitionerario y se archiva el expediente (salvo que amerite inicio de sumario).  
 3) Las fuentes de inicio de esta entrada son a) planificaciones de CNRT o b) de oficio por inspectores.  
**Los inspectores de la Gerencia de Control Técnico (CNRT Central - Retiro) realizan inspecciones, de resulta de las cuales en caso de detectarse infracciones se labran actas tipo A, G, P, I ó B, con anexo /s que son firmado /s por el conductor del vehículo u operador. Estas actas se envían:**  
 c) originales con sus

N° revisión:

Fecha:

Descripción:

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:



*Handwritten signature*

# CNRT

COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE

## PROCESO DE ADMISION DE DENUNCIAS E INFRACCIONES, INSTRUCCION SUMARIAL Y COBRANZAS DE MULTAS Y DE DEUDAS DEL SERVICIO DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS Y DE CARGAS

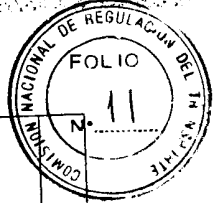
MP-01  
PP-01 // Proc. 01

Revisión 00  
Página 5 de 19

### Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

respectivos anexos mediante remitos a Mesa de Entradas. Triplicados con sus respectivos anexos mediante remitos a la Gerencia de Control Técnico- Area Administrativa- para su procesamiento y archivo.

Si en el procedimiento de labrar la infracción se hubiere retenido el vehículo, el original y / o duplicado del acta lo presenta personalmente el titular. Para el pago para la liberación se presenta el recibo en SVR. (Idem para actas A o l hechas en la entrada N° 1). Si ya se hubiera abierto expediente, el mismo se envía por remito. En caso de pedido de peritaje (solicitado por Policía Federal a pedido de juzgado, se contesta al peticionario y se archiva el expediente (salvo que amerite inicio de sumario).



N° revisión:

Fecha:

Descripción:

Elaboró:

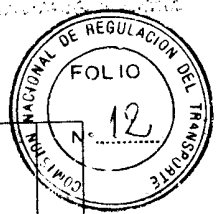
Revisó:

Aprobó:

Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

	<p>1.1 Recepción del Expediente (si lo hubiere) o del Acta de Comprobación. Emisión de N° de CUDAP.</p>	<p>Si el Expediente o el Acta y sus Anexos no se encuentran caratulados, se envía a Mesa de Entradas. El área recibe el Acta original y el triplicado junto a la Planilla de Notificación de Cargos y otros Anexos si los hubiere. En el caso de que concurra el Titular y se trate de Actas A o I labradas por Gendarmería, Prefectura o PSA, o en el caso que concurra el infractor y se trate de Actas G o P, se aceptará recibir fotocopia o duplicado del acta. Luego procede a caratular (por sistema COMDOC III) y da N° de Expediente. Si no hay retención de vehículo se envía a Gerencia de Control Técnico y continúa en 1.2. Si hubiere retención de vehículo se envía el mismo a CACETT-SVR, pueden ocurrir dos situaciones, a saber: Si son Actas G o P elaboradas por Gendarmería, Prefectura o PSA continúa en 1.3. Si no fuera así continúa el procedimiento en 1.4.</p>	Mesa de Entradas	Sistema COMDOC III (carátula) y N° de CUDAP (n° de Expediente)	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	----------------------------------------------------------------	--

N° revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
--------------	--------	--------------	----------	---------	---------



*[Handwritten signature]*

Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

1.2 Recepción del Expediente, Recepción y Registro de Actas, Archivo.	La persona responsable recibe el Expediente, que contiene: Acta de comprobación, la cual debe venir en Original y Triplicado junto a la Planilla de Notificación de Cargos (Anexo 1) y si los hubiere otros Anexos. Luego procede a registrar en el Sistema DENSOLVER (Denuncia - Solicitud - Verificación) el Acta recepcionada y el N° de CUDAP (en caso de haberlo). Existen dos posibilidades: Si hubo retención del vehículo o no. Si hubo retención del vehículo también existen dos posibilidades: si hay liberación a distancia (Actas G o P por Gendarmería o Prefectura) continúa en la actividad 1.5. Si no continúa en 1.7.  En el caso de no haber retención del vehículo, si no es denuncia de usuario se deriva para el tratamiento del Expediente a la Subgerencia de Contenciosos, en cambio si es denuncia de usuario se deriva para su tratamiento a la Gerencia de Calidad. Finaliza así el procedimiento.	Gerencia de Control Técnico (Área Fiscalización de Administración)	Sistema Aplicativo DENSOLVER  Sistema COMDOC III (carátula) y N° CUDAP (n° de Expediente)	Subgerencia de Contenciosos: Expediente con fiscalización no originado en denuncia de usuarios. Gerencia de Calidad: Expediente (con fiscalización) originado en denuncia de usuarios.
1.3	En caso de retención de vehículo, y	CACETT-SVR		



Nº revisión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Descripción: \_\_\_\_\_ Elaboró: \_\_\_\_\_ Revisó: \_\_\_\_\_ Aprobó: \_\_\_\_\_

*[Handwritten signature]*

Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

<p>Recepción de Actas, Recepción de Planilla de Notificación de Cargos, Recepción de pago por giro, Emisión de factura.</p>	<p>existiendo Acta G o P (elaboradas por la Gendarmería, la Prefectura o la Policía de Seguridad Aeronáutica), el agente responsable recibe el Expediente que contiene: El Acta, la cual debe venir en Original y Triplicado, junto a la Planilla de Notificación de Cargos (Anexo 1) y otros Anexos, si los hubiere. Paralelamente recibe el Original de pago por giro postal. Luego procede a emitir la factura correspondiente. Finalmente envía la documentación a la Gerencia de Control Técnico (Área de Fiscalización Administrativa), continuando el procedimiento en 1.2.</p>		
<p>1.4 Recepción del Expediente, Recepción del recibo de pago.</p>	<p>Si hubiere retención del vehículo pero fueran otro tipo de actas (o sea que no fueran Actas G o P elaboradas por la Gendarmería, la Prefectura o la Policía de Seguridad Aeronáutica), el agente responsable recibe el mismo. Además receptiona el recibo de pago de liberación del vehículo retenido por diferentes canales de comunicación, ya sea por FAX y el original por encomienda, en el caso de que provenga de las Delegaciones Regionales, o directamente por pago en</p>	<p>CACETT-SVR-</p>	



<p>N° revisión:</p>	<p>Fecha:</p>	<p>Descripción:</p>	<p>Elaboró:</p>	<p>Revisó:</p>	<p>Aprobó:</p>
---------------------	---------------	---------------------	-----------------	----------------	----------------

16



Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

			<p>en el Sistema Notific, y se envía el expediente a la Subgerencia Contenciosos para el tratamiento de la infracción. Finaliza así el procedimiento.</p>	
	CACETT-SVR-		<p>Si hubo retención del vehículo y no hay liberación a distancia (Actas G o P por Gendarmería o Prefectura), la persona responsable controla si el Expediente tiene dentro de su documentación la vista de cargos, y en el caso de que no la tenga o que el Anexo 1 no esté firmado, procede a hacer la misma (Ver procedimiento de Instrucción Sumarial y Cobranza de Multas - Actividad 1.1).</p> <p>Durante esta etapa el presunto infractor acredita la documentación obrante en su poder, paga para la liberación y se notifica en forma personal de la vista de cargos.</p> <p>Además el Area solicita que intervenga la Subgerencia de Cargas o el Area Seguros o el Area Parque Móvil para que informe si posee Revisión Técnica Vigente.</p> <p>Finalmente el Area procede a elaborar el proyecto de Disposición de liberación del vehículo a la vez que le asigna el número correspondiente. Luego la envía a la Gerencia de Asuntos Jurídicos, continuando</p>	



Aprobó:					
Revisó:					
Elaboró:					
Descripción:					
Fecha:					
Nº revisión:					

16

Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

	en 1.8				
1.8 Control de Legalidad	La gerencia procede a observar la legalidad del acto. Luego la envía a la Gcia. de Control Técnico	Gerencia de Asuntos Jurídicos.			
1.9 Firma de la Disposición	El sector realiza el control de la documentación. Verifica que haya intervenido tanto el Area de Liberaciones (CACETT) como la Gerencia de Asuntos Jurídicos. En aquellos casos en que la infracción se hubiera pagado se controla la intervención de la Subgerencia de Cargas o del Area Seguros o de Parque Móvil respecto de la Revisión Técnica vigente. En el caso de estar correcta procede a firmar la Disposición. Luego la envía a CACETT-SVR	Gcia. Control Técnico	Disposición		
1.10 Liberación del vehículo	El área procede a autorizar la liberación del vehículo. Luego del mismo envía el expediente a la Subgerencia Contenciosos para el tratamiento de la infracción. Finaliza así el procedimiento.	CACETT-SVR			Subgerencia Contenciosos: Expediente con fiscalización no originado en denuncia de usuarios.



Nº revisión:	Fecha:	Descripción:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

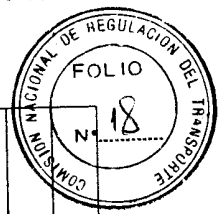
16

Procedimiento de Admisión de Denuncias e Infracciones

4) La fuente de inicio de esta entrada es: Peritajes solicitados por la Policía Federal a pedido de un Juzgado	2.0 Recepción de Documentación, Formación de Expediente, Envío a fiscalización	En el caso de que deban realizarse peritajes solicitados por la Policía Federal a pedido de un Juzgado, Mesa de Entradas procede a caratular en el Sistema COMDOC III y a formar Expediente (da N° de CUDAP). Luego envía el mismo para la realización del peritaje a fiscalización, continuando el procedimiento desde la Entrada N° 2 o N° 3, según corresponda. Una vez realizado el peritaje, se contesta al peticionario y se archiva el sumario en cuyo caso una vez realizada la inspección (y labrada el acta correspondiente) continúa el procedimiento desde la actividad 1.0.	Mesa de Entradas	Sistema COMDOC III (caratula) y N° de CUDAP (n° de Expediente)
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	----------------------------------------------------------------

5) La fuente de inicio de esta entrada es: Denuncias de usuarios en forma personal, a través del 0800 o por correo.	3.0 Recepción de la Denuncia, Análisis de la denuncia, Archivo	En el caso que se trate de denuncias de usuarios en forma personal, a través del 0800 o por correo interviene el Área de Atención Usuario de la Gerencia de Calidad. Pueden darse dos situaciones: a) Que el usuario complete el formulario personalmente. b) Que se tome la denuncia por sistema, en caso de 0800 o por correo. El sistema le asigna un N° de denuncia y le da una primera respuesta al usuario. El área realiza un análisis de la denuncia. En el caso de que haya una respuesta	Gerencia de Calidad (Área de Atención Usuario- ATUS-)	Formulario de Denuncia sobre empresas Urbanas e Interurbanas. Sistema de Denuncias
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

N° revisión:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:



*[Handwritten signature]*