

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02 V5

Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia
Municipalidad de Rafaela

INFORME FINAL N° 57
Planificado

“LICENCIA DE CONDUCIR”

SECRETARÍA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

SECRETARÍA DE AUDITORÍA
 EVALUACIÓN Y TRANSPARENCIA
 LICENCIADO
 13/1/20


LUIS POUPEAU
 OFICINA ADMINISTRATIVA
 SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN
 13/1/2020

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO	3
3. ALCANCE	3
4. ACLARACIONES PREVIAS	4
5. ANÁLISIS	5
6. RESULTADOS OBTENIDOS	11
7. OBSERVACIONES, DESCARGO DEL AUDITADO Y RECOMENDACIONES	22
8. CONCLUSIÓN	29

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
---------------------------------	---	---	-----------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

1) OBJETO

Analizar el proceso de otorgamiento de licencias de conducir, identificando las funciones de cada área involucrada en dicho trámite.

2) MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO

- Decreto N° 49.420 - Estructura de la Secretaría de Gobierno y Participación.
- Decreto N° 50.049 - Designación Secretaria de Gobierno y Participación.
- Ley Nacional de Tránsito y Seguridad Vial N° 24.449 / 26.363.
- Ley Provincial N° 13.133 Adhesión a la ley Nacional de Tránsito N° 24.449 .
- Código Municipal de Tránsito de la Ciudad de Rafaela N° 2.969.
- Manual de Procedimientos para Gestión de Licencias de Conducir otorgado por APSV (Agencia Provincial de Seguridad Vial).
- Instructivo Psicofísico otorgado por APSV.
- Instructivo de Examen Psicofísico.
- Instructivo de Confección e Impresión de Recibos.
- Instructivo Acta CUDAI0.
- Capacitación del Departamento de Licencia de Conducir otorgada por Icedel.
- Decreto N° 37.037 - Convenio con Comunas para Subcentros.
- Decreto N° 50.604 - Actas compromiso con las Comunas de las Localidades de Ramona y Humberto 1.

3) ALCANCE

Secretaría de Gobierno y Participación. El período de análisis establecido en la

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Planificación fue desde Noviembre 2019 hasta Enero 2020, a pesar de esto, hemos decidido extenderlo hasta Junio del 2020 debido a la Emergencia Sanitaria, ya que creemos conveniente poder analizar la modalidad de trabajo implementada dentro de la oficina de Licencia de Conducir.

4) ACLARACIONES PREVIAS

El presente Proyecto de Auditoría corresponde con la planificación anual programada por la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia.

El mismo inició con el pedido de normativas y la descripción de los circuitos administrativos implicados en el otorgamiento de Licencias de Conducir, el cual fue respondido en tiempo y forma. Posteriormente, se acordó con la Jefa del Departamento de Licencia de Conducir una auditoría in situ, con el objeto de conocer a las personas involucradas en las tareas y el contexto en que se desempeñan (Según Acta N° 1 de fecha 23/08/2020).

El Programa de "Mi Primera Licencia de Conducir" no fue considerado para el análisis a los efectos de esta auditoría, ya que es llevado a cabo por el Departamento de Capacitación y Divulgación de Educación Vial, y no por el Departamento de Licencia de Conducir.

Solicitamos al área de Informática el acceso al servidor (Z:) y a la Carpeta Ciudadana con los permisos de la oficina de Licencia, para poder visualizar lo mismo que los agentes que trabajan allí.

I. Criterio de Muestro

No se definió un criterio de muestreo, ya que la auditoría se realizó sobre la totalidad del proceso.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

5) ANÁLISIS

El otorgamiento de la licencia de conducir se encuentra regulado por la Ley Nacional de tránsito N° 24.449 y su modificatoria N° 26.363, y por la correspondiente Ley Provincial de Adhesión N° 13.133. La Municipalidad de Rafaela adhiere a la Ley Nacional N° 26.363 a través del Código Municipal de Tránsito N° 2.969 (año 1997), mediante la Ordenanza N° 4.363 (19/08/2010) y a la Ley Provincial N° 13.133 por medio de la Ordenanza N° 4.707 (18/12/2014).

La Ley Provincial N° 13.133 define las funciones de la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV), que es quien se desempeña como autoridad de aplicación en el diseño, gestión y control del sistema de habilitación de conductores particulares y profesionales, estableciendo las características y procedimientos de otorgamiento, emisión e impresión de Licencias de Conducir. La APSV otorgó a cada centro, un Manual de Procedimientos básicos que deben desarrollarse, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de requisitos obligatorios planteados en la normativa. Cada procedimiento se plantea en capítulos, con el tratamiento completo de las actividades que lo conforman y las aplicaciones correspondientes en el sistema informático. Además, contiene modelos de documentación que componen el trámite, como formularios y planillas de uso obligatorio.

El Departamento de Licencia de conducir, dependiente de la Secretaría de Gobierno y Participación de la Municipalidad de Rafaela, es el Centro N° 3 de Otorgamiento de la Licencia Nacional de Conducir de la Provincia de Santa Fe, y también es el Centro de Otorgamiento de la Licencia Nacional de Conducir Profesional, siendo uno de los cinco Centros de la Provincia de Santa Fe que otorgan dicha licencia: Santa Fe, Rosario, Rafaela, Reconquista y Firmat (Decreto N° 24.584 fecha 12/12/05).

La Municipalidad de Rafaela a través del Decreto N° 37.074 (07/12/2012) firmó un

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

convenio con las Comunas de Ramona y Humberto Primo, para la prestación de los servicios en los subcentros. Los Inspectores de Protección Vial y Comunitaria acuden a los Subcentros para la toma de exámenes teóricos y prácticos cada quince días, este servicio se liquida los primeros días del mes mediante un informe que eleva la Jefa del Dpto. de Licencia de Conducir a la Secretaria de Gobierno y Participación. En el mismo detalla, según Acta Compromiso (decreto N° 50.604 25/06/2020 vigente hasta 04/05/2022) firmada entre nuestro municipio y los Subcentros lo siguiente:

- Días y horarios del servicio prestado en la Comuna, según planilla realizada por los Inspectores.
- Monto de la jornada laboral correspondiente a un agente de Inspector de Tránsito categoría 16 con veinte años de antigüedad, previa consulta al Dpto. de Sueldos y Jornales.
- Cantidad de agentes afectados al servicio, según planilla realizada por los Inspectores intervinientes.
- Valor hora Adicional.
- Viático, traslado con remis, con el valor que informa la empresa.

Las Comunas que concurren al Centro N° 3 son: Presidente Roca, Humberto Primo, Vila, Coronel Fraga, Moisés Ville, Lehmann, San Antonio, Colonia Maúa, Pueblo Marini, Susana, Castellanos, Virginia, Fidela, Villa San José, Egusquiza y Ramona.

La Agencia Provincial de Seguridad Vial establece a través de resoluciones, los contenidos, modalidad y duración de los cursos especiales, de recuperación y/o reeducación. El personal que integra el Departamento de Licencia de conducir fue capacitado y evaluado por la APSV mediante examen presencial en la Ciudad de Santa Fe, al igual que los Inspectores de Tránsito pertenecientes al Dpto. de Protección Vial y Comunitaria, quienes se

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

encuentran registrados en el sistema informático provincial como examinadores y capacitadores. El Gabinete Psicofísico integrado por Médicos y una Licenciada en Psicología, cumplen con los requisitos exigidos por la agencia, además están registrados en el Sistema Provincial y habilitados para la toma de los exámenes psicofísicos. Todo el personal que es evaluado por la agencia, una vez que aprueba el examen, le es asignado un usuario y contraseña diferente para cada uno, para poder interactuar con el Sistema Provincial.

Además cuentan con instructivos internos para desempeñarse, como el “Instructivo para la Confección e Impresión de Recibos”, elaborado entre la Jefa de Dpto. de Licencia, con colaboración de la Directora de Contaduría. También está el “Instructivo de Exámenes Psicofísicos”, el cual establece el procedimiento de evaluación que implementan los profesionales de la salud que conforman el Gabinete Psicofísico del Centro de Habilitación de Licencia de Conducir de Rafaela, también redactado por la Jefa del Dpto. de Licencia y los médicos, con la aprobación del área de Fiscalía.

Por último, está el Instructivo que detalla como se debe completar un Acta de Manifestación de Voluntad de Donación de Órganos, otorgado por CUDAI, que es un organismo dependiente del Ministerio de Salud, donde se trabaja en articulación y bajo los lineamientos del INCUCAI, en la práctica y la regulación de la Ley Nacional de donación y trasplante en la provincia de Santa Fe.

El personal del Dpto. de Licencia de Conducir interactúa con los siguientes sistemas para desempeñar su trabajo:

- **Magic:** Se utiliza para la consulta de antecedentes de infracciones de tránsito de los contribuyentes, otorgamiento del Libre Deuda de Multas y la confección de recibos de pagos de los sellados municipales correspondientes a la obtención de la licencia de conducir.
- **Silicon:** Coactúa con los demás sistemas, facilitando la asignación de turnos psicofísicos, teóricos, prácticos o psicológicos, dependiendo de cuál sea el requisito

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

particular del ciudadano, permitiendo una organización eficiente de los mismos.

- Sistema Informático Provincial:** Sistema de emisión de la Licencia Nacional de Conducir, desarrollado por la Provincia que va a interactuar con SINALIC, que es el Sistema Nacional de Licencias de Conducir de la Agencia Nacional de Seguridad Vial. Cabe destacar que todo el personal interviniente cuenta con un usuario y contraseña, a creadas por la agencia, previa evaluación para interactuar con el sistema informático provincial, de lo contrario no podrían participar en el proceso del otorgamiento de la licencia del Centro de Rafaela.

- Carpeta Ciudadana:** Permite a cada agente ocupar un puesto virtual de trabajo interactuando con todos los boxes del proceso administrativo para la obtención de la licencia de conducir.

BOX	FUNCIÓN
BOX 1	Asesoramiento telefónico, turnos y entrega de licencias a comisionistas y ciudadanos rafaelinos
BOX 2 al BOX 6	Asesoramiento, inicio y finalización del trámite de Rafaela
BOX 7, 8 y 9	Asesoramiento, inicio y finalización del trámite de Rafaela y Comunas
BOX 15	Control de documentación requerida para la realización del Examen Psicofísico y Psicológico
BOX 16	Examen Teórico
BOX 17	venta de estampillas del Colegio Médico y del Arte de Curar
BOX 13 y 14	Cajas recaudadoras municipales
BOX 10 y 11	Administración Juzgado Nº 1
BOX 22 y 23	Administración Juzgado Nº 2
BOX 18	Administración Juzgado APVS

La licencia de conducir es una autorización por un tiempo determinado para la conducción de un vehículo, cumpliendo los requisitos exigidos por Ley. Es un documento público intransferible, ya que su obtención se basa en capacidades, conocimientos y aptitudes estrictamente personales e individuales.

El tiempo de vigencia máximo de esta autorización esta determinado por la normativa

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

vigente, y posee relación directa con la edad del solicitante. En casos especiales y debido a problemas psicofísicos, este tiempo máximo puede ser limitado por el profesional médico. La validez máxima de las licencias es de 5 años para los solicitantes de 21 a 65 años, que reúnan los requisitos solicitados. A partir de los 66 años cumplidos, se reduce la validez de las licencias. Mientras que las Licencias Profesionales se otorgan como máximo por 2 años, dependiendo de la edad y lo determinado por el Gabinete Psicofísico.

A continuación se transcribe textual el flujograma provisto por el Área de Licencias, que detalla el circuito administrativo para el otorgamiento de Licencias de Conducir, el cual consta de dos partes:

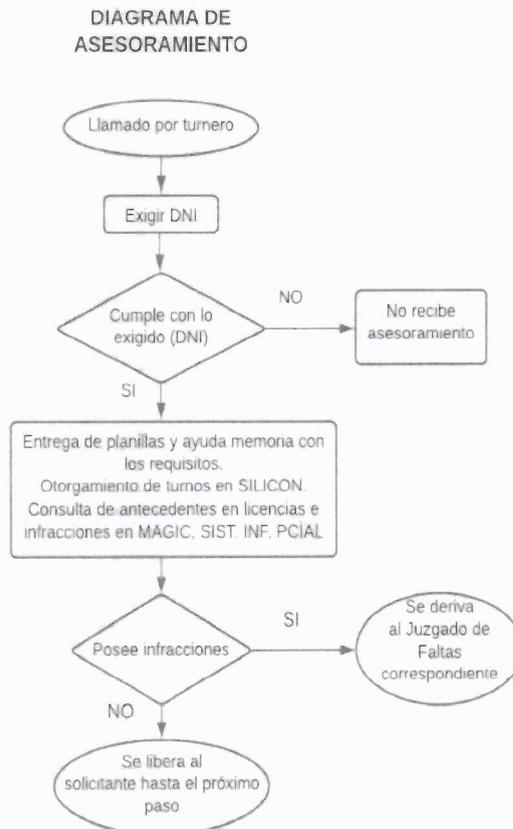
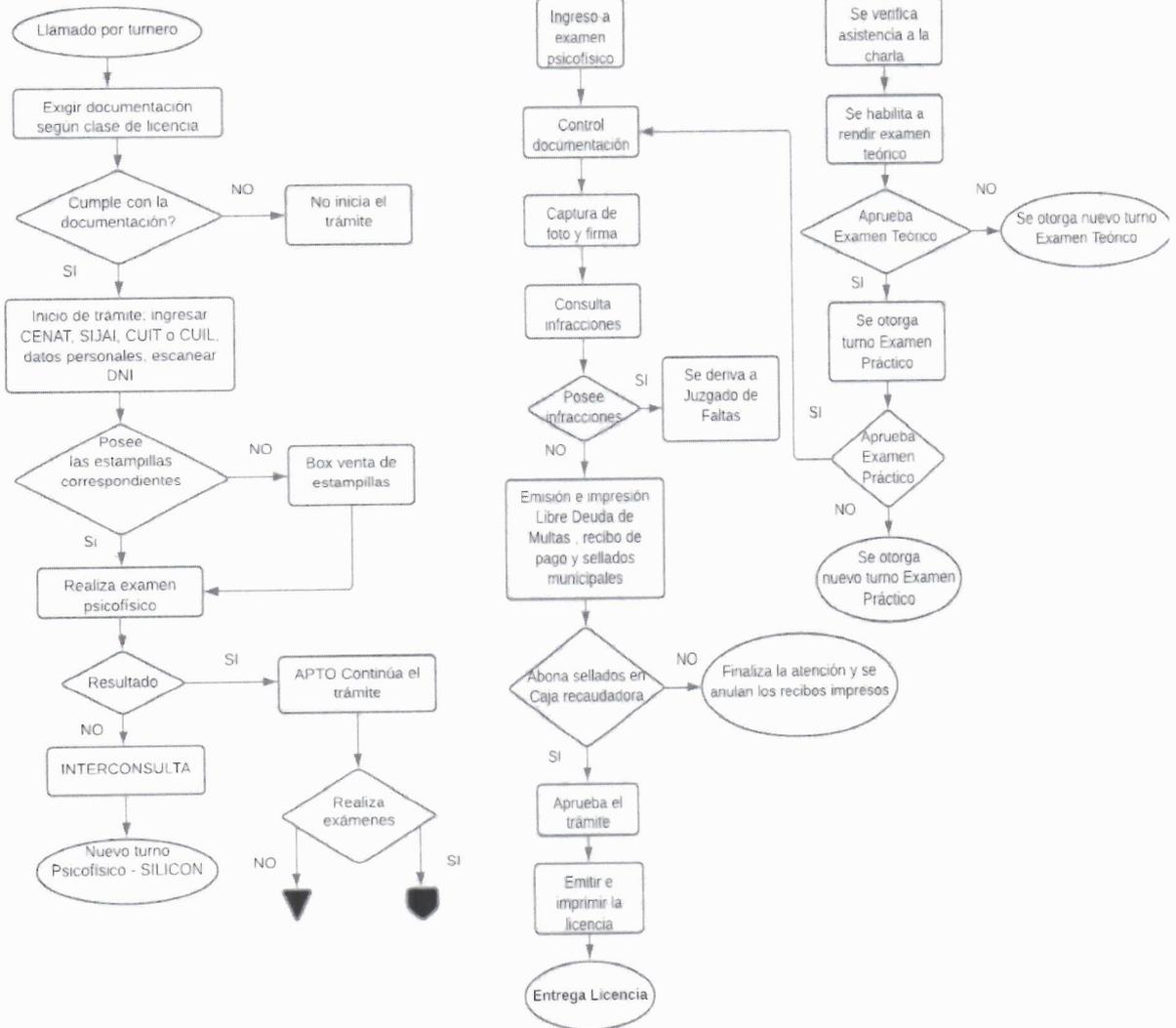


DIAGRAMA DE INICIO DE TRÁMITE



Es muy importante tener en cuenta el listado de requisitos obligatorios para cada clase de licencia, facilitando así la tarea de control y determinar la posibilidad de iniciar el trámite. Los requisitos son:

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

- **DNI:** Tarjeta, frente y dorso. Los únicos documentos válidos son los digitales, cabe aclarar que si perdió la tarjeta digital y sólo le quedó la libreta tapa celeste, debe renovarlo.

- **Licencias de Conducir que posean o Constancia de Grupo Sanguíneo.**

- **CUIL/CUIT:** www.anses.gob.ar/constancia-de-cuil/.

- **CENAT:** Certificado Nacional de Antecedentes, el pago del mismo debe realizarse con 5 días hábiles de anticipación al turno asignado en el asesoramiento, para que el pago impacte en el sistema informático provincial de la Licencia de Conducir, dicha boleta tiene una validez de 60 días corridos (disposición de la ANSV mes de setiembre 2020). www.santafe.gov.ar/cenat/.

- **SIJAI:** Sistema de Juzgamiento y Administración de Infracciones. www.santafe.gov.ar/juzgadovirtual/.

- **Libre Deuda de Multas de la Ciudad de Rafaela.**

- **Certificado de Antecedentes Penales:** www.dnrec.jus.gov.ar. 30 días de validez desde su emisión, siendo este requisito solo exigido para las Clases D.

- **Material de Estudio:** www.rafaela.gov.ar.

- **Simulador de Exámenes Teóricos:** www.santafe.gov.a.

Estos controles previos al ingreso del trámite de un aspirante en el sistema informático de la provincia, tienden a minimizar los conflictos provenientes de la imposibilidad de gestionar una Licencia sin el cumplimiento total de los requisitos, reduciendo además malos entendidos, costos y tiempos.

6) RESULTADOS OBTENIDOS

En el marco de la Emergencia Sanitaria se estableció un “PROTOCOLO Y MEDIDAS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO COVID-19”, emanado en virtud de normativas del Ministerio de Salud de la Nación y de la Provincia de Santa Fe, Ministerio de Trabajo, Empleo y

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Seguridad Social de la Nación, Superintendencia de Riesgos de Trabajo de la Nación y OMS, y según lo regulado por Decreto Municipal N° 50.523 del 13 de abril de 2020, en donde se especifican las prescripciones y medidas particulares a tener en cuenta en el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención al público en la oficina de otorgamiento de Licencias de Conducir de la Municipalidad de Rafaela. Además se realizaron adecuaciones particulares al local de Licencia de Conducir para implementar el protocolo de prevención de contagio COVID-19.

El asesoramiento cambió su modalidad y actualmente se está realizando a través de mensajes de WhatsApp de 08:00 a 14:00 hs en 5 líneas disponibles. Se le solicitó además al área de Informática la implementación de un mensaje de respuesta automática, el cual fue implementado a partir del día 30/07/2020. Además se encuentran relevando dicha información, producida de estos mensajes de Whatsapp, en planillas de excel que luego podrán utilizarla para realizar estadísticas o búsquedas más rápidas y eficientes.

Las charlas de capacitación a partir de fecha 06/07/2020, comenzaron en formato virtual dictadas semanalmente través de Google Meet, permitiendo conectarse por videoconferencia hasta 100 usuarios e interactuar los mismos con el capacitador. Los usuarios ingresan a través de un link que le facilitan en el asesoramiento por WhatsApp, al cual podrán acceder desde su celular, tablet o PC, sin la necesidad de instalar ningún programa, sólo deberán contar con cámara y micrófono. Al iniciar la charla se toma asistencia con el listado impreso desde el Sistema Silicon y al finalizar la inspectora que dicta la charla, firma los comprobantes de asistencia. Posterior a eso, cuando la persona viene a iniciar el trámite o a continuarlo, se le abrocha el comprobante a los papeles del trámite.

Con respecto al Programa “Mi Primera Licencia de Conducir”, destinado a jóvenes con 18 años cumplidos o por cumplir en los siguientes 6 meses y próximos a tramitar su primera

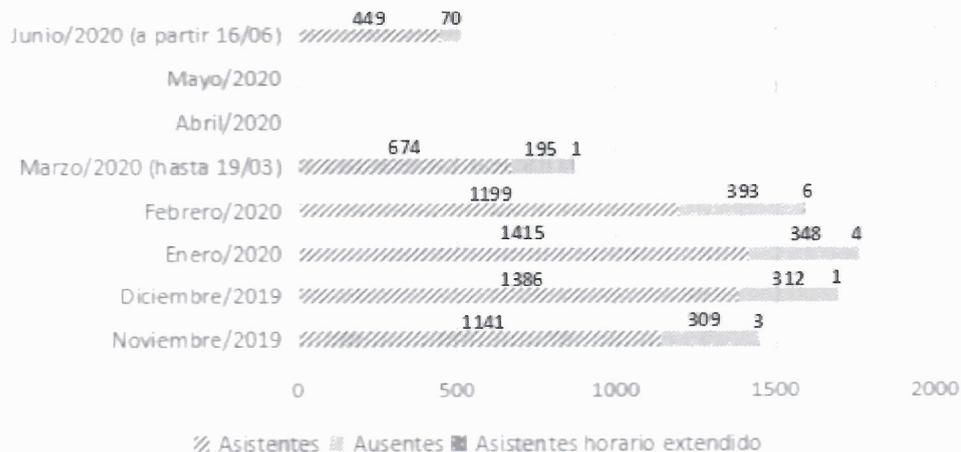
Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

habilitación para circular con algún vehículo por la ciudad, actualmente se esta desarrollando también de manera virtual, a través de la plataforma de Google CLASSROOM, y consta de 5 módulos con material digitalizado (archivos PDF/ Word, videos) y por videoconferencias por Zoom. Para acceder al “Certificado de la Capacitación”, los participantes deben realizar la devolución de los trabajos que se suban a la plataforma.

La oficina de Licencia realiza estadísticas del desempeño de sus actividades, permitiendo tener información para la toma de decisiones:

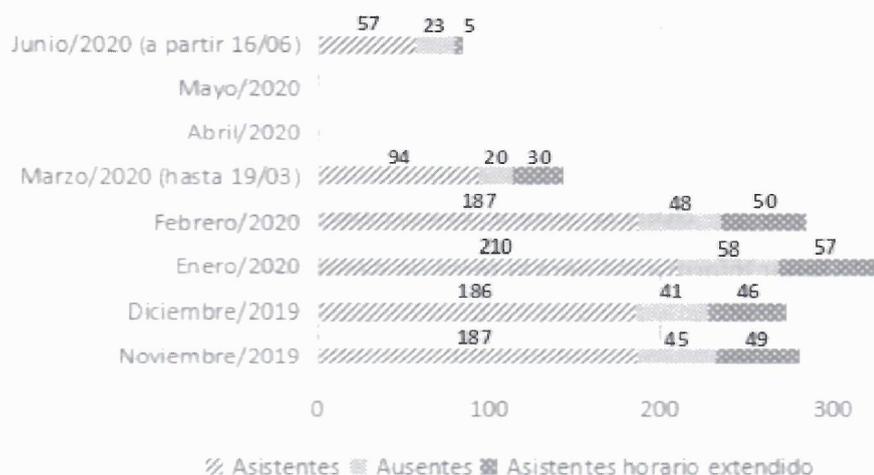
- **Asistencia a la sala de Exámenes Psicofísicos y Psicológicos:** Todos los días se imprimen los listados con los turnos, los profesionales marcan en la misma quien asiste o no. Esto diariamente se pasa a una planilla y cuando se termina el mes, se realiza la estadística.

Estadística Exámenes Psicofísicos



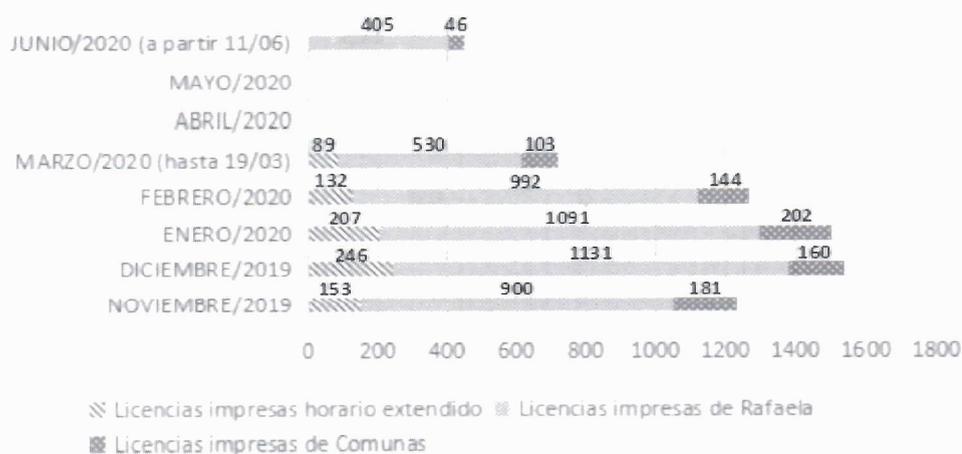
Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

Estadística Exámenes Psicológicos



- **Licencias Emitidas en Rafaela y Comunas:** los datos se obtienen desde el Sistema de la Agencia Provincial de Seguridad Vial. Se pueden generar reportes de Licencias Nacionales Emitidas y visualizar cuantas se emitieron en un período determinado.

Estadística Licencias Impresas



Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

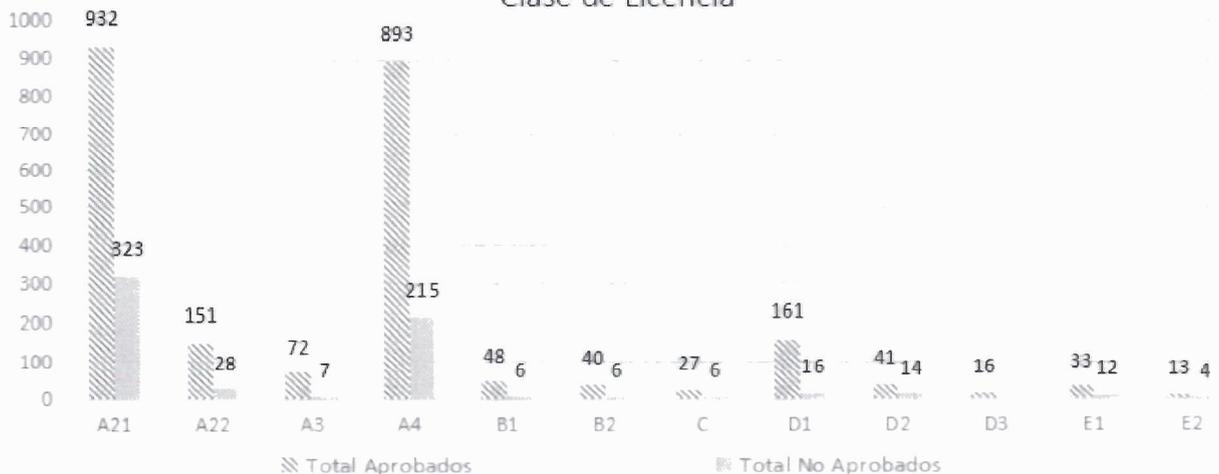


Estadística Comparativa entre Cantidad de Clases de Licencias Impresas y Cantidad Licencias Impresas



- **Exámenes Teóricos:** se obtienen los datos del Sistema Informático de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, de la cantidad de exámenes teóricos aprobados y no aprobados realizados en un período determinado por clases de licencias.

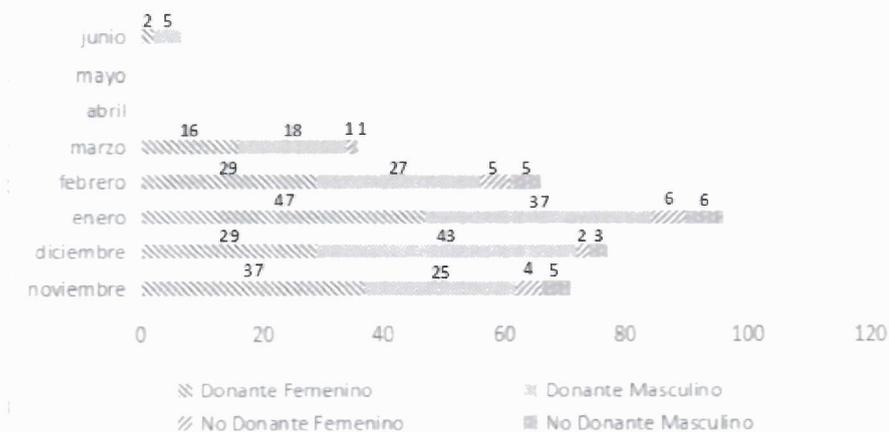
Estadística Exámenes Teóricos Aprobados y No aprobados según Clase de Licencia



Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
---------------------------------	---	---	-----------------

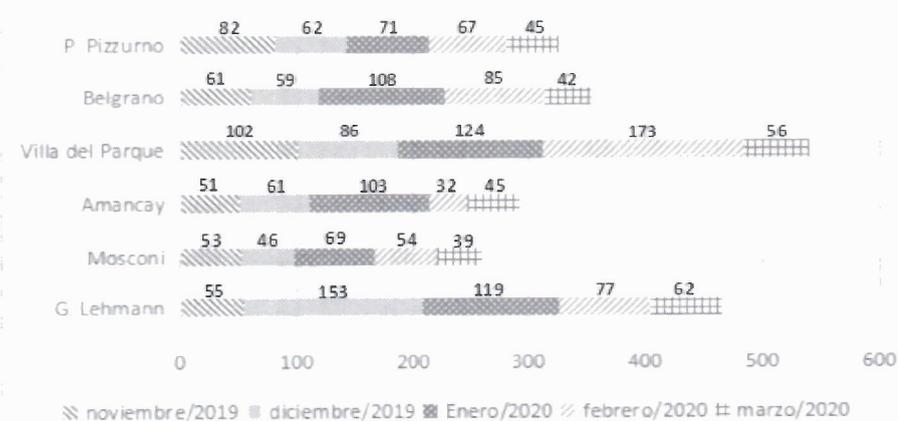
- **CUDAIO:** la información es obtenida de las actas de manifestación de voluntad de donación de órganos, de las personas que tramitan la licencia.

Estadística CUDAIO



- **Charlas de Capacitación Vial:** Modalidad virtual desde 03/07/20, se toma asistencia al iniciar, con un listado que se imprime desde Silicon y al finalizar la inspectora firma los comprobantes de asistencia. Al presentarse para iniciar el trámite o para darle continuidad, se le abrocha el comprobante a los papeles del trámite para dejar constancia.

Estadística Asistencia a las Charlas



 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Existen diferencias entre los datos que brinda el Turnero, con el control manual que realizan las agentes, esto se debe posiblemente a que:

- el contribuyente saca un turno para una sala equivocada, llega sobre la hora y no obtiene el número correspondiente;
- los trámites de Comunas ingresados no pasan por este, ya que los traen y los retiran los comisionistas;
- el Turnero brinda información por persona que asiste a realizar el examen, y no detalla las clases de licencias sacadas por persona.

Con respecto al Sistema Silicon, también existen diferencias con la cantidad de Exámenes Psicológicos y los Prácticos, ya que los Inspectores no siempre ingresan los datos al sistema, argumentando que no funciona correctamente Internet o la PC, además, que en los Exámenes Psicofísicos no les alcanzaba el tiempo para realizar la carga, por la cantidad de pacientes.

Nos informaron que el día 31/08/2020 le confirmaron al Proveedor del Sistema Silicon (Empresa Diamo) mediante orden de compra las siguientes modificaciones: agregar un campo en la "Sala de Exámenes Psicológicos" que diga "Interconsulta", también ver la posibilidad de incorporar a todas las Salas un campo de "Asistencia e Inasistencia" para llevar un control desde la administración, y en la "Sala de Charlas Capacitación Vial" agregar el campo "Evaluar" para que el capacitador tenga la posibilidad de anotar alguna observación que considere importante.

Además, analizamos la totalidad recibos emitidos durante el período auditado, discriminados por número de concepto (34 en total), dando como estado resultado:

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------



Total recaudado por recibos (noviembre de 2019 a junio de 2020)



Total de recibos emitidos (noviembre de 2019 a junio de 2020)



Preparó: Responsable de Calidad

Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

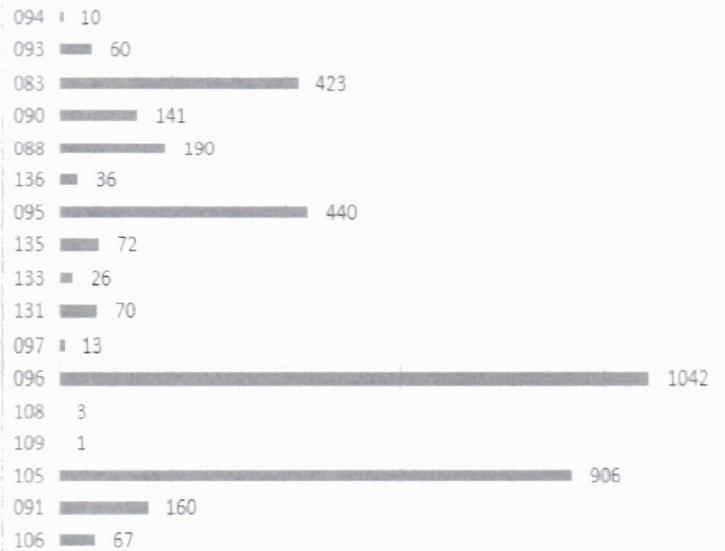
Fecha: 16/01/20



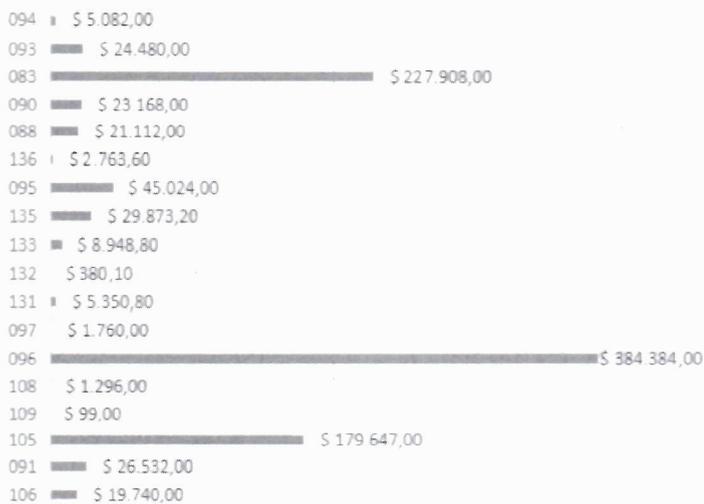
Recaudación noviembre de 2019 por código (no se muestran los códigos sin recaudación)



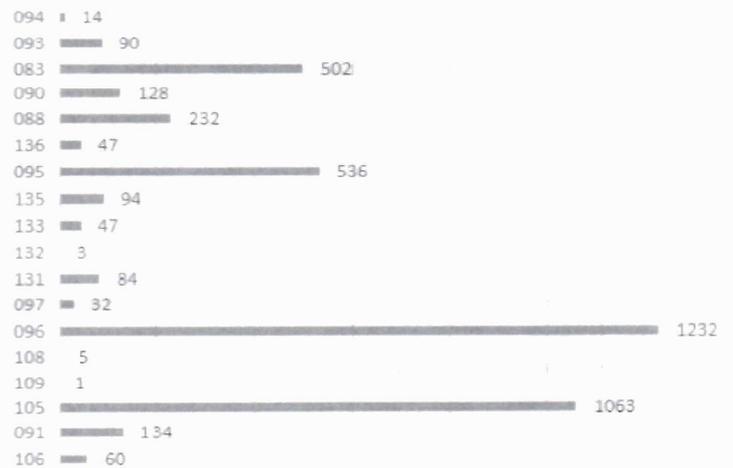
Total de recibos emitidos por código noviembre 2019 (no se muestran los códigos sin recaudación)



Recaudación diciembre de 2019 por código (no se muestran los códigos sin recaudación)



Total de recibos emitidos por código diciembre 2019 (no se muestran los códigos sin recaudación)



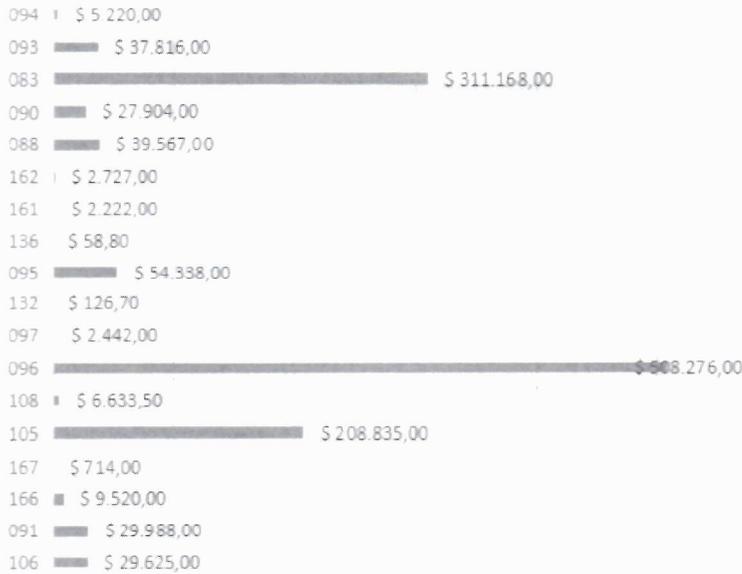
Preparó: Responsable de Calidad

Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

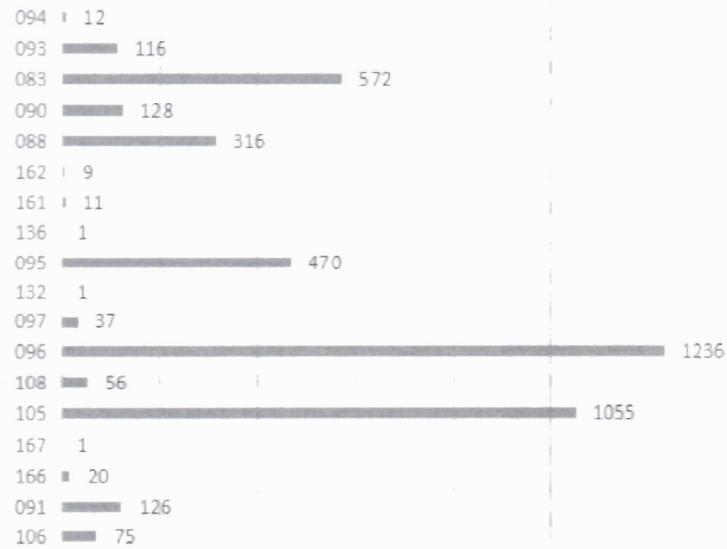
Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

Fecha: 16/01/20

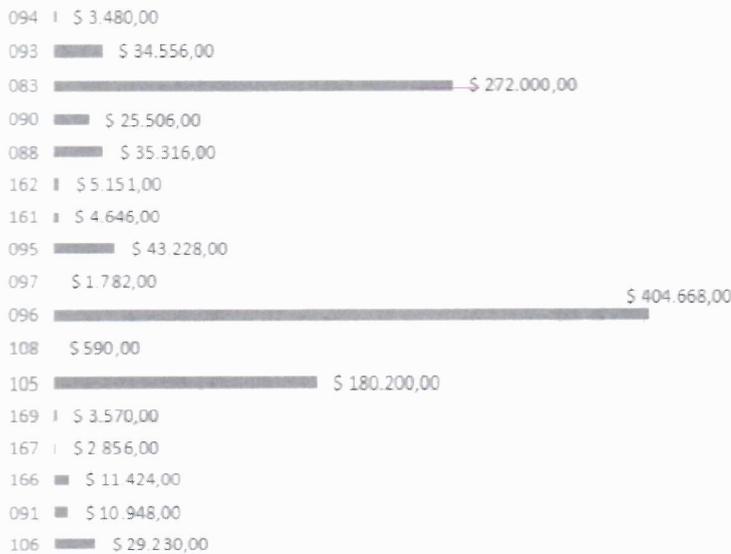
Recaudación enero de 2020 por código (no se muestran los códigos sin recaudación)



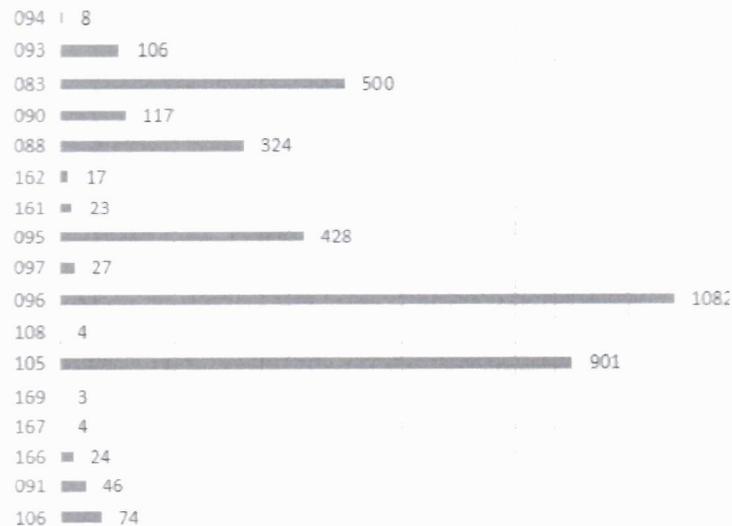
Total de recibos emitidos por código enero 2020 (no se muestran los códigos sin recaudación)



Recaudación febrero de 2020 por código (no se muestran los códigos sin recaudación)



Total de recibos emitidos por código febrero 2020 (no se muestran los códigos sin recaudación)

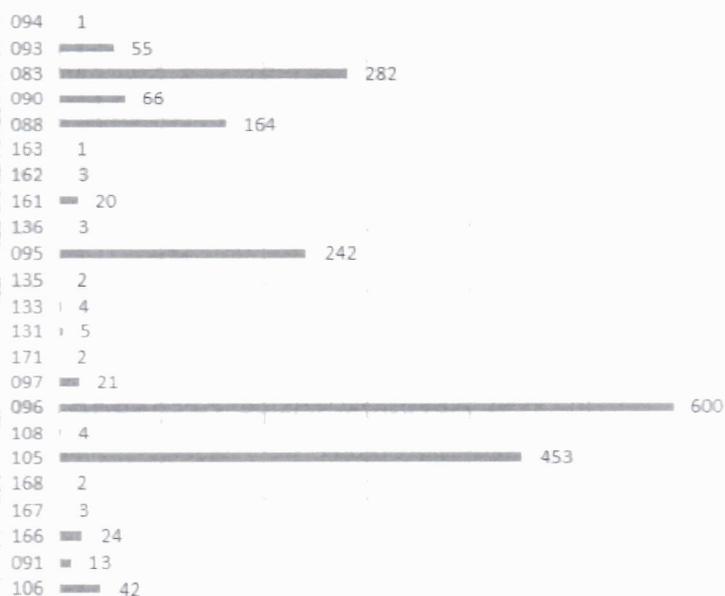




Recaudación marzo de 2020 por código (no se muestran los códigos sin recaudación)



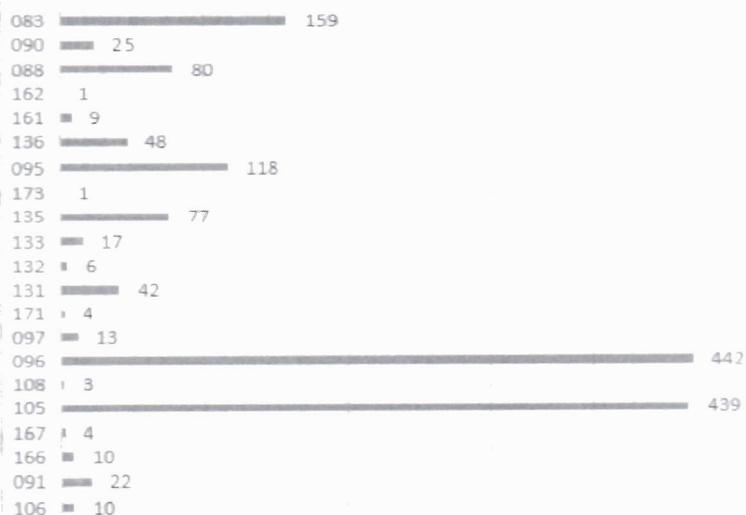
Total de recibos emitidos por código marzo 2020 (no se muestran los códigos sin recaudación)



Recaudación del mes de junio de 2020 por código (no se muestran los códigos sin recaudación)



Total de recibos emitidos por código junio 2020 (no se muestran los códigos sin recaudación)



Preparó: Responsable de Calidad

Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia

Fecha: 16/01/20

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Podemos observar que la mayoría de recibos emitidos se dan con los códigos 083 “Sellado Solicitud Licencia de Conducir - 5 años”, 096 “Sellado Examen Psicofísico” y 105 “Libre Deuda de Multas”, por ende son con los que más se recauda.

El promedio mensual recaudado, sin tener en cuenta abril y mayo (no se ha trabajado) es de \$ 873.215 y 3.239 recibos emitidos y cobrados. Mientras, el total de lo recaudado en el período analizado asciende a \$ 5.239.290 y 19.437 recibos efectivamente cobrados.

7) OBSERVACIONES, DESCARGO DEL AUDITADO Y RECOMENDACIONES

1. Observación: Para otorgar el Libre Deuda se constata que los solicitantes no posean infracciones de tránsito a nivel local, para esta consulta deben utilizar el Sistema Municipal MAGIC. Observamos que las agentes se encuentran trabajando con varios sistemas en simultáneo, debido a que el Sistema de Licencia de Conducir es un SISTEMA PROVINCIAL que no puede Inter-Operar con nuestros sistemas, lo que dificulta la actividad por los tiempos implicados y la lentitud con la que opera el sistema.

Según se nos ha informado desde el área de Informática, los agentes que necesiten sacar o consultar los Libre Deuda desde Oficina de Licencia de conducir, pueden acceder al igual que los Juzgados, a consultar cada acta que están visualizando para contar con evidencia.

Descargo: Libre Deuda: los agentes trabajan en simultaneo con los siguientes sistemas informáticos: Magic, Silicon, Provincial, Carpeta Ciudadana y Whatsapp Web actualmente. El sistema utilizado por nosotros para emitir el Libre Deuda, es diferente en su formato al que utiliza los Juzgados de Faltas. Por todo lo expuesto, considero que la actividad de emisión del Libre Deuda de Multa debe retornar al área de Juzgados de Faltas de nuestro

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Municipio, e incorporar como principal requisito para la obtención de la licencia de conducir, la verificación de infracciones en los Juzgados para luego continuar en nuestro departamento con el trámite. Solicitud mediante nota presentada en el año 2017.

Recomendación: Cumplir con el “Decreto N° 49.420 Organización y Funciones de la Secretaría de Gobierno y Participación”, que define como responsable de emitir los Certificados de Libre Deuda, a las Oficinas de Administración Dirección de Justicia, pertenecientes a cada uno de los Juzgados (1era, 2da y 3era Nominación).

Esta función fue derivada a la Oficina de Licencia de Conducir, debido a que la Oficina de Juzgados no se encontraba en el mismo lugar físico que esta, pero actualmente si se desempeñan en el mismo espacio.

El reclamo de la Oficina de Licencia de Conducir, para que esto pase a ser nuevamente responsabilidad de Juzgados, viene haciéndose desde el año 2017 y ya fue hablado con la Secretaria de Gobierno actual y con el Intendente. Además, fue un pedido realizado por los empleados de licencia en conjunto con los delegados, argumentando que esto requiere una gran responsabilidad para el personal, exponiéndose a emitir Certificados de Libre Deuda incorrectos.

Esta situación debe ser discutida en conjunto entre las áreas implicadas, de manera que se resuelva lo antes posible. En el caso de no contar con el personal, según lo argumentado por Juzgados, analizar la opción de designar o incorporar a una persona responsable de emitir los Certificados de Libre Deuda de los 3 Juzgados, y que sea sumado dentro del proceso de otorgamiento de licencias, como un Box más dentro del circuito, para que el solicitante consulte previo a iniciar cualquier trámite.

2. Observación: El Diagrama de Flujo de Asesoramiento detalla que si una persona asiste a la Oficina de Licencias sin el DNI, no recibe asesoramiento. Ver si esto hace

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

referencia a que la persona no recibe ningún tipo de respuesta, o se relaciona a que sin esta documentación, no se lo puede ingresar al sistema ni dar información personal sin contar con una identificación.

Descargo: Al momento de asesoramiento presencial se le pide al solicitante la presentación de su DNI, porque el mismo acredita identidad y domicilio, para luego acceder al asesoramiento correspondiente. Además, no se puede ingresar al sistema informático ni dar información personal sin contar con una documentación. Si el Solicitante no presenta su DNI, el agente le explica los motivos por el cual no podemos asesorarlo.

En caso de que el solicitante posea infracciones de tránsito municipal, se deriva al Juzgado de Faltas correspondiente, al regularizar su situación continua con el trámite, de lo contrario según el Decreto N° 22.682 (10/11/2004) deberá revalidar los exámenes teóricos prácticos, sin que esto signifique que se libera del pago de las infracciones.

Cabe aclarar que en nuestro Manual de Procedimientos para la Gestión de Licencias de Conducir, especifica que el Capacitador y/o Examinador debe requerir al Solicitante durante el procedimiento de la licencia, es decir en las Charlas de Capacitación Vial, Examen Teórico y Practico su Documento de Identidad.

Recomendación: Entendemos esta situación, por la que damos como resuelta la observación.

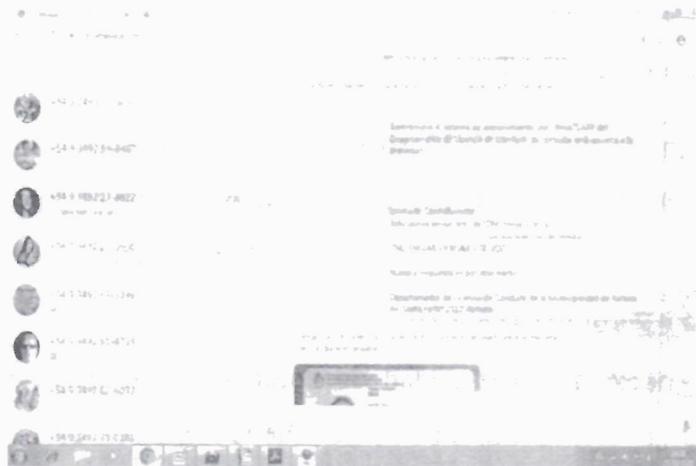
3. Observación: La nueva metodología de asesoramiento por WhatsApp Web, implementado en el marco de la Emergencia Sanitaria, permite que la comunicación entre la oficina de Licencia y el solicitante sea más fácil y rápida, y creemos fundamental que se hayan podido automatizar los mensajes de respuesta para las consultas, representando un ahorro de tiempo y recursos.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Si bien actualmente se cuenta con 5 equipos destinados a esto las 6 horas de la jornada laboral, existe un retraso lógico para dar respuesta por la cantidad de mensajes recibidos (600 cada uno aproximadamente), además que la gente no coopera, mandando mensajes a más de uno de los números, sin explicar lo que necesitan hacer y con la documentación incorrecta.

Descargo: Actualmente en el asesoramiento por Whatsapp contamos desde el 30/07/20 con el mensaje automatizado de Bienvenida, en el cual se le solicita al contribuyente el envío de foto de su DNI (frente y dorso) y de licencia de conducir en el caso que posea.



Recomendación: Analizar la posibilidad de continuar con este tipo de asesoramiento en el futuro, o plantear otro tipo de herramienta digital que permita informatizar al máximo el circuito, previo al turno presencial al que debe asistir el solicitante. Por ejemplo, una portal web para gestionar los turnos de Licencia de Conducir, que permita a la persona completar directamente los formularios detallando sus datos, el tipo de trámite y la/s licencia/s que

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

desea tramitar; posibilitando con esto generar automáticamente una planilla de cálculo, en donde vayan almacenándose los datos ingresados, permitiendo utilizar esa información para estadísticas, ingreso en la base de datos, evitando tiempo y errores propios de tipeo para el personal.

4. Observación: Las estadísticas con las que cuentan en su mayoría son manuales, debido a que trabajan con sistemas que no están relacionados entre ellos, imposibilitando el cruce de datos. Además pudimos observar dificultades en la confección de gráficos para exponer las mismas. Por esto, es que creemos conveniente que hayan solicitado a la empresa proveedora, realizar modificaciones al Sistema Informático Silicon, que permitan visualizar las estadísticas a las cuales todavía no tenían acceso. Restaría ver la manera de automatizar las estadísticas en relación a Donantes de Órganos "CUDAIO".

Descargo: El día 27/07/20 solicite varias modificaciones en el sistema Silicon a nuestro proveedor Empresa Diamo, para acceder a través del sistema informático a estadísticas que hacíamos en forma manual. Dicho proceso me permitió contar con las modificaciones a partir del 11/09/20.

Con respecto a la posibilidad de automatizar las estadísticas de las planillas de Donantes de Órganos CUDAIO, cabe aclarar que la indicación del CUDAIO es: "es importante que las actas sean llenadas solo en caso de haber tomado una decisión al respecto. Si no lo hicieron, es preferible que no se completen". Por tal motivo no todos los solicitantes completan el Acta de Manifestación Expresa de Voluntad de Donación de Órganos y Tejidos, solo deben marcar con una cruz en la planilla de solicitud de la Licencia si son o no Donantes, quedando registrado en el Sistema Informático Provincial únicamente. Considero que es un tema que se debería evaluar con el Área de Informática.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Recomendación: Se recomienda seguir realizando las estadísticas de CUDAI0 en forma manual, detallando en una planilla interna la cantidad de personas que se manifiestan como donantes y las que no, de la información declarada por los solicitantes en los “Formularios de Solicitud Licencia Única de Conducir (DDJJ)”, y no solo la obtenida de las “Actas de Manifestación Expresa de Voluntad de Donación de Órganos y Tejidos”, para que las estadísticas sean reales.

En relación a la recomendación anterior, en el caso de poder realizarse un portal web que permita completar formularios directamente a la persona que solicita el turno, se podría obtener esta información de allí.

5. Observación: No se cuenta con un Instructivo para dar Charlas de Instrucción Vial. El contar con un manual de procesos, permite estandarizar los conocimientos para todo el personal. Es importante no solo documentar los procesos, sino capacitar al personal para lograr que se cumpla lo que está escrito.

Descargo: El personal de Licencia de conducir y los Inspectores de Protección Vial, quienes se desempeñan como Capacitadores y Examinadores de los exámenes para la obtención de la Licencia de conducir, durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2018, fueron capacitados para desempeñarse en dicha actividad. Además, se le otorgó material instructivo para cada tarea específica obtenidos del Manual de Procedimientos para Gestión de Licencias de Conducir de la APSV.

La realización del Instructivo para la Charlas de Capacitación Vial al igual que los demás instructivos que realicé, son iniciativas propias, ya que nuestra Autoridad de aplicación la APSV nos remitió el Manual, siendo este el indicado para llevar a cabo el procedimiento para la obtención de la licencia de conducir.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Recomendación: Entendemos que el Instructivo de Charlas de Instrucción Vial no es indispensable, ya que el personal se encuentra capacitado según el Manual de Procedimientos para la Gestión de la Licencia de Conducir otorgado por la APSV.

La iniciativa del área de contar con este Instructivo, es estandarizar los conocimientos para todo el personal, de manera que se adapte más al Centro N° 3. Por lo que motivamos seguir avanzando en este documento que sirva como guía del trabajo que se debe ejecutar.

6. Observación: Al consultar los recibos emitidos en la oficina de Licencia de Conducir por Sistema Municipal (MAGIC), se observa que los totales recaudados por día, no restan del monto los recibos que fueron anulados, pero sí lo restan de la cantidad de recibos. Sería interesante saber si cada vez que los agentes emiten un recibo, toman conocimiento de si es cobrado o no, y en base a esas dos situaciones, como proceden.

Además, al buscar por número de concepto de recibo, en la mayoría de los casos el listado larga más de un concepto dificultando el análisis.

Descargo: La confección de los recibos de parte de nuestro personal, se evaluó con la Directora de Contaduría. Confeccioné un Instructivo para dicha actividad, que fue presentado ante la CPN Lorena Ojeda y la Secretaria de Gobierno Amalia Galantti, y posteriormente se capacito al personal. Ante un error en la confección de los recibos, son anulados por cada agente y los recibos abonados son corroborados mediante el sello de pago que el agente que se desempeña en la caja recaudadora plasma en el mismo, luego nosotros volcamos el número de los recibos en la planilla de seguimiento del tramite. Con respecto a los totales recaudados, no es competencia de nuestro dpto controlar los montos diarios, considero que es una responsabilidad del cajero y el Dpto de Informática, por la observación de parte de auditoría. Además, cada recibo contiene varios conceptos para agilizar la confección de los mismos y economizar el papel utilizado, sugerido por la Sra Lorena Ojeda y pedido por los

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

cajeros recaudadores afectados a nuestra área.

Recomendación: Entendemos esta situación, por la que damos como resuelta la observación.

7. Observación: Existe un expediente relacionado a los predios donde se realizan los exámenes prácticos de la Municipalidad de Rafaela, en el cual se solicita que por emergencias se debe realizar todo en un mismo circuito, es importante que se trate el mismo con las áreas pertinentes para su resolución.

Descargo: El Expediente N° 204530/0 Letra C Fichero N° 63, de fecha 07/09/2006, trata de los predios destinados a la toma de exámenes prácticos En fecha 05/02/2015 solicite al Secretario de Gobierno y Ciudadanía Dr. Fernando Muriel y a los sucesivos, la realización de los ajustes correspondientes enunciados por la APSV, ante la presentación de los circuitos abierto urbano y circuito cerrado, en ese momento, nombrando el área de Ingeniería de Tránsito para tal fin. Dicho expediente se encuentra en esa área desde fecha 2015.

Recomendación: El expediente fue pasado el día 30/10/2020 desde Ingeniería de Tránsito a la Secretaría de Gobierno y Participación, por lo que sugerimos darle continuidad para cumplir con los requisitos de los circuitos, según lo establecido por la APVS.

8) CONCLUSIÓN

Tras realizar el presente Proyecto de Auditoría, y analizar los resultados obtenidos, se demuestra que la implementación del sistema de seguimiento del trámite por Turnero, la aplicación de una señalética clara y todos los módulos de atención a la vista, ha permitido agilizar notablemente los trámites que allí se realizan, ofreciendo a los vecinos de Rafaela y de la región, reducción de los tiempos y las esperas.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02 V5

Sin embargo, creemos conveniente avanzar en los cambios que vienen solicitando, en la automatización al máximo del trámite y las estadísticas, y seguir capacitándose.

Se sugiere poner en práctica las recomendaciones propuestas, para un mejor desempeño del organismo, que represente un salto de calidad para los usuarios.

Rafaela, 13 de Noviembre del 2020.-


Lic. Zulma Gani
 Jefa Dpto. de Auditoría


DRA. CECILIA GALLARDO
 Secretaria de Auditoría,
 Evaluación y Transparencia

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------