

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL
TRANSPORTE**

**GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

VERSIÓN N°3
ABRIL 2021

ACCIÓN	RESPONSABLE
Confeccionado por	Departamento de Gestión Estratégica de la Calidad
Revisado por	Departamento de Gestión al Ciudadano
Revisado por	Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios

El presente manual entra en vigencia a partir de su aprobación, por parte de la Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, y deroga todo manual anteriormente emitido a la fecha.

1. Deberes y facultades de la CNRT relativos a la Calidad	3
2. Responsabilidades y acciones de la Gerencia	3
3. Organización funcional	5
4. Función del Manual	5
5. Procedimientos	5
<i>A. RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS</i>	5
<i>a. Reclamos de Servicios por Automotor de Pasajeros</i>	6
<i>b. Reclamos de Servicios Ferroviarios de Pasajeros</i>	12
<i>B. RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE SUGERENCIAS Y CONSULTAS DE USUARIOS Y OPERADORES DE TRANSPORTE</i>	16
<i>C. RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE TRÁMITES DE OPERADORES DE TRANSPORTE</i>	21
<i>D. INTIMACIONES A OPERADORES DE TRANSPORTE</i>	24
<i>E. FISCALIZACIÓN DE VIAJES DE TURISMO</i>	27
<i>F. MECANISMO DE SUSPENSIÓN DE SUMARIOS A PRUEBA</i>	30
<i>G. DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA USUARIOS Y OPERADORES DE TRANSPORTE</i>	33
<i>H. IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES A DISTANCIA</i>	36
<i>I. REALIZACIÓN DE ENCUESTAS</i>	40
<i>J. REALIZACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN</i>	43
<i>K. EJECUCIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LOS USUARIOS</i>	46
6. Glosario	49

1. DEBERES Y FACULTADES DE LA CNRT RELATIVAS A LA CALIDAD

El Decreto N° 1388/1996 y sus modificatorios, 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:

- 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).
- Intervenir sin demora cuando, como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio o por denuncia, considere que algún acto o procedimiento de una empresa u operador sujeta a su jurisdicción es violatorio de normas vigentes, o de algún modo afecta a la seguridad, ordenando a las empresas u operadores involucrados disponer lo necesario para corregir o hacer cesar inmediatamente las condiciones o acciones contrarias a la seguridad. (Anexo I, art. 5 inc. c).
- Elevar anualmente a la SECRETARIA DE TRANSPORTE DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE 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 II de la Decisión Administrativa N° 832/19, establece las previsiones normativas vinculadas a la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. En ese sentido expresa:

RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Entender en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte terrestre de competencia de la Entidad, promover la eficiencia y fiscalizar la calidad en la prestación de los citados servicios.

ACCIONES:

1. Supervisar la calidad en la prestación de los servicios de transporte terrestre y verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para los diferentes trámites presentados por las empresas vinculadas a dichos servicios.
2. Coordinar los procedimientos para la atención de usuarios y transportistas, en el ámbito de su competencia.
3. Diseñar, implementar y promover sistemas de información de gestión que permitan analizar los niveles de atención, cumplimiento y satisfacción de la demanda de usuarios y transportistas, en coordinación con las áreas competentes.
4. Implementar un centro omnicanal de recepción de las diferentes formas de demanda y de las diferentes modalidades de atención del Organismo.
5. Entender en el seguimiento de las solicitudes, reclamos, denuncias, consultas y trámites presentados por usuarios y transportistas y en el desarrollo de las herramientas necesarias para facilitar su resolución.
6. Mejorar, en el ámbito de su competencia, las políticas que impulsan, promueven y efectivizan la autogestión de las empresas y usuarios, brindando recursos que otorguen autonomía a los usuarios y a los transportistas en la resolución de sus diferentes formas de demanda.
7. Diseñar e implementar, en el ámbito de su competencia, un programa de recolección de información, mediante encuestas a los usuarios y transportistas, para una mejora en los servicios prestados por las empresas permisionarias y la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE.
8. Desarrollar, en el ámbito de su competencia, acciones destinadas a la protección de los derechos de los usuarios, propiciando una comunicación efectiva y poniendo a disposición herramientas para la recepción, tramitación y resolución de sugerencias y reclamos.
9. Definir, establecer y difundir los reglamentos de protección al usuario de cada modo de transporte terrestre, en el ámbito de su competencia.
10. Ejercer la Secretaría Ejecutiva del CONSEJO CONSULTIVO DE LOS USUARIOS.

3 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

La estructura formal de la Comisión está determinada por el Decreto N° 1388/1996, y sus modificatorios, de creación del organismo y por la Decisión Administrativa N° 832/19 mediante la cual se aprobó la estructura del primer y del segundo nivel operativo de la organización.

La Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios se organiza funcionalmente en dos Departamentos a fin de cumplir con la responsabilidad primaria asignada, a saber:

- Departamento de Gestión al Ciudadano
- Departamento de Gestión Estratégica de la Calidad

4 FUNCIÓN DEL MANUAL

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

5 PROCEDIMIENTOS

A-RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL PÚBLICO USUARIO- RECLAMOS DE DOBLE INSTANCIA

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

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. Departamento de Gestión al Ciudadano

DESTINATARIOS

- 1) Público usuario, público en general y las ONG.

- 2) Empresas operadoras
- 3) Dirección Ejecutiva, UAI, otras Gerencias y los Departamentos Delegación de la CNRT
- 4) Otros organismos

PROCESOS

Reclamos de Servicios por Automotor de Pasajeros

1 Ingreso del reclamo

1.1 Modalidades de ingreso

1.1.1. Escrita:

Son aquellos casos en los que ingresa una carta o nota del público usuario ya sea por la Mesa de Entradas del Organismo, por el personal de cualquiera de los centros de atención al ciudadano del Organismo ubicados en todo el país, o bien, a través de las distintas reparticiones gubernamentales. En todos los casos, la documentación ingresa previamente digitalizada mediante el sistema de Gestión Documental de Expedientes (GDE).

La documentación papel ingresa generalmente por la Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la Comisión, la cual digitaliza dicha documentación y abre Expediente Electrónico, adjuntando la misma. Luego dicho sector remite el Expediente al buzón “privada” de la Gerencia, el cual es revisado constantemente por los agentes asignados, los cuales derivan el Expediente al área de la Gerencia o a los agentes encargados según el caso que corresponda. En los casos que reciba la documentación papel alguno de los centros de atención al ciudadano en el resto del país, procede dicho personal a digitalizar la documentación, abrir Expediente y remitirlo mediante GDE a la Gerencia.

Verificado el cumplimiento de los requisitos para la procedencia del reclamo, éste es registrado en el Sistema de Atención Ciudadano.

1.1.2. Telefónica: a través de la línea gratuita institucional 0800-333-0300, único canal telefónico habilitado a esos fines. El operador que recibe el llamado ingresará el reclamo directamente por pantalla al Sistema de Atención Ciudadano y le informa al usuario el N° de denuncia asignado, que es el que utilizará para las referencias posteriores.

1.1.3. A través de la plataforma web Atención Ciudadano: el usuario mediante el link control.cnrt.gob.ar ingresa su denuncia.

1.1.4. Presencial: cuando el usuario efectúa personalmente la denuncia en alguno de los centros de atención antes mencionados. El agente receptor, ingresará el reclamo al Sistema de Atención Ciudadano.

1.2 Verificación de la pertinencia del reclamo:

Se verifica el cumplimiento de los plazos establecidos en la Resolución CNRT N° 979/98 y sus modificatorias y si la CNRT tiene competencia para tratar el mismo. Consiste en verificar si lo denunciado implica una infracción a la normativa vigente en materia de transporte de jurisdicción nacional. Asimismo, personal de la Gerencia releva si el usuario aportó los datos necesarios para el procesamiento del reclamo ingresado (documentación, elementos probatorios, etc.). En el caso que no esté la información necesaria, se solicita la misma al usuario mediante la plataforma web, pudiendo ésta ser recepcionada tanto mediante dicha plataforma web como así también por las casillas de correo habilitadas para tal fin.

1.3 Registro del reclamo:

Sin perjuicio del canal de ingreso del reclamo, el mismo siempre es registrado en el Sistema de Atención Ciudadano, debiendo contener la siguiente información:

- 1) Datos del denunciante (obligatorio)
- 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 como ser: fecha, hora, origen, destino.
- 5) Observaciones y/o relato del hecho denunciado, destinados a clarificar o completar la información.
- 6) Toda documentación que pueda aportar el usuario, el operador telefónico o el receptor presencial del reclamo, a fin de acreditar los hechos, según la infracción denunciada (boleto de viaje, CUD, reserva de pasaje por discapacidad, fotos, videos, capturas de pantallas, etc.)

1.4 Identificación del reclamo:

Cuando se registra el reclamo, el sistema le asigna un número para la identificación del mismo.

2 Tratamiento del reclamo

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

Mediante la Resolución CNRT N° 979/98 y sus modificatorias, se dispuso que, en los casos de Denuncias de Doble Instancia, las empresas prestadoras deben dar respuesta al usuario dentro de los 30 días corridos de registrado el reclamo, a excepción de aquellas infracciones cuya normativa estipule plazos menores de tratamiento y resolución de los mismos. Atento a ello, personal de la Gerencia releva el cumplimiento de dicha normativa, teniendo el usuario la posibilidad de reabrir su denuncia en caso de respuesta insatisfactoria (en tal caso se evalúa la respuesta de la empresa y la factibilidad de continuar la tramitación o no).

Por otra parte, si de tal relevamiento surgiese algún hecho de gravedad o urgencia, la Gerencia puede intervenir de oficio impulsando su tramitación, solicitando documentación a la empresa antes de los plazos establecidos, intimando a la misma o bien abrir Expediente y remitir al área o Gerencia que correspondiese según el caso, a fin de ejercer acciones tendientes a la pronta protección de los derechos de las personas usuarias.

2.1 Apertura de Expediente

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

2.1.1 Reclamos con apertura de Expediente

Atendiendo los motivos del reclamo y conforme lo indicado en el punto 2, se puede proceder a la apertura de Expediente de un reclamo individual o agrupando los mismos según la temática. En ambos casos se efectúa la apertura de Expediente mediante el Sistema de Gestión Documental Electrónico (GDE).

Personal administrativo de la Gerencia, según el caso, puede requerir a las empresas mediante cédula de notificación, información respecto al reclamo, como así también intimar al resarcimiento al usuario, ante un incumplimiento a la normativa vigente (extravío de equipaje o encomienda, suspensión y/o cancelación de un servicio). Dependiendo del tenor y contenido del reclamo, de las posibles infracciones que se deriven del mismo, como así también de las pruebas aportadas o de la posibilidad de tratarse de un hecho fiscalizable, el expediente puede ser derivado a la Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor, a la Gerencia de Fiscalización Técnica Automotor o a la Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor, según el caso y conforme a las competencias que a cada una le asisten.

En el caso de tratarse de observaciones acerca del comportamiento de los conductores, y en cumplimiento de la Disposición CNRT N° 481/19, los reclamos deben ser respondidos por la empresa, ingresando los datos de los conductores involucrados. La empresa debe ingresar los datos de los conductores (nombre, apellido N° de cuil, vigencia de la licencia) al Sistema de Atención al Ciudadano, en el cual se puede efectuar un seguimiento por parte

del personal asignado al área Tramitaciones. El dato queda almacenado en el mencionado Sistema ante la eventualidad de futuras consultas por parte de otras áreas del Organismo, reparticiones del Ministerio y del Poder Ejecutivo Nacional, así como de otros poderes y/o niveles del Estado.

2.2 Ampliación de información y/o verificación:

En caso de requerirse ampliación en la información colectada en el reclamo, se solicita al denunciante mediante la plataforma de Atención Ciudadano y/o por correo electrónico, que adjunte la documentación necesaria; dicha plataforma automáticamente cierra el reclamo luego de 5 días corridos si el usuario no presenta lo solicitado. En los casos que se requiera información de un sector de CNRT, el Expediente se deriva mediante GDE y se lleva un seguimiento interno de dicha derivación. El seguimiento es llevado por los supervisores del área Tramitaciones mediante una planilla interna donde se carga N° de Expediente, N° de denuncia, fecha de salida y sector de CNRT al cual fue derivado.

2.3 Evaluación de la información obtenida:

Una vez recibida la respuesta de la Gerencia o área consultada, la documentación brindada por el usuario o la información solicitada a la empresa, se procede a evaluar la respuesta o documentación a fin de determinar el curso de la tramitación.

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

2.3.1 Responder al usuario en todos los casos.

2.3.2 Tramitar el reclamo según lo descrito en el punto 2.1.1 en caso de encontrarse acreditados los argumentos esgrimidos.

2.3.3 Proceder al cierre del reclamo o archivo del expediente según corresponda, ya sea por falta de mérito, pago de resarcimiento y/o indemnización a la persona usuaria, por no resultar procedente, dando por concluido el trámite.

2.4 Trámite interno de los reclamos:

En caso que, la información obtenida en el expediente fuese suficiente para intentar la acreditación de los hechos denunciados; o bien, para iniciar procedimientos conciliatorios y los mismos estuviesen previstos en las normas vigentes, se da curso al trámite interno del reclamo o “resolución” del mismo.

Efectuadas estas diligencias para acreditar el hecho, si las mismas permiten acreditar los hechos denunciados, en el marco de las infracciones tipificadas en el Régimen de

Penalidades vigente, se remiten las actuaciones a la Subgerencia de Sumarios y Liberaciones de la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos, a fin de instar el procedimiento sumario previo a la sanción.

En caso de no haberse constatado el hecho denunciado, se procede al archivo de las actuaciones por falta de mérito, desestimando la denuncia.

Respecto a aquellos reclamos susceptibles de fiscalización, o bien, pudieran orientar la programación de los operativos de control, éstos son derivados a la Gerencia de Fiscalización de Transporte Automotor a esos fines.

2.5 Archivo:

Se dispone el archivo del expediente en los siguientes casos:

2.4.1 cuando la situación denunciada fue subsanada con anterioridad a la inspección o a la instrucción del sumario administrativo según corresponda.

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

2.4.3 de resultar los hechos denunciados ajenos a la competencia material o territorial de CNRT.

2.4.4 por solicitud del denunciante, en caso de haber arribado a un acuerdo con la empresa.

3 Respuesta al usuario

Considerando que la Resolución CNRT N° 979/98, y sus modificatorias, 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 la administración".

Reclamos de Servicios Ferroviarios de Pasajeros

1 Ingreso del reclamo

1.1 Modalidades de ingreso

El reclamo sólo es recepcionado por la CNRT cuando el mismo cumplió lo establecido en la normativa vigente y la empresa operadora o concesionaria del servicio respondió el reclamo o dejó caer el plazo para hacerlo.

1.1.1. Escrita: sólo en aquellos casos que ingrese carta o nota de un usuario por la Mesa de Entradas de CNRT y debe ser ingresada al Sistema de Denuncias por personal de la Gerencia.

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.

1.1.3. A través de la plataforma web Sistema de Denuncias: el usuario mediante el link en la página web del Organismo ingresa su denuncia.

1.1.4. Personal: cuando el usuario la efectúa personalmente en la Sede Central, Centro de Atención Retiro y/o en Departamentos Delegación.

1.2 Verificación de la pertinencia del reclamo:

Se verifica el cumplimiento de los plazos establecidos en las resoluciones CNRT nros. 823/98 y 1292/01 y si la CNRT tiene competencia para tratar el mismo. Consiste en verificar si lo denunciado implica una infracción a los parámetros operativos aprobados y si corresponde a la jurisdicción y competencia territorial y material. Asimismo, se revisa si el usuario aportó los datos necesarios para el procesamiento del reclamo ingresado. En el caso que no esté la información necesaria, se solicita la misma al usuario mediante la plataforma web *y/o correo electrónico del denunciante*.

1.3 Registro del reclamo:

Se ingresa al Sistema de Denuncias en la que se registran:

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

1.4 Identificación del reclamo:

Cuando se registra el reclamo el sistema le asigna un número para la identificación del mismo.

2 Tratamiento del reclamo

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

2.1 Apertura de Expediente:

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

2.1.1 Reclamos con apertura de Expediente

Mediante el cumplimiento por parte de la persona usuaria, de lo establecido en las resoluciones C.N.R.T. nros. 823/98 y 1292/01, se procede a la apertura del Expediente mediante el Sistema de Gestión Documental Electrónico (GDE). Personal del Área Tramitación releva mediante el Sistema de Denuncias los reclamos, agrupando los mismos según la temática. Dependiendo de las infracciones, son remitidos según los casos a la Gerencia de Fiscalización Técnica Ferroviaria y a la Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria para que tomen la intervención de su competencia.

2.2 Ampliación de información y/o verificación:

En caso de requerirse ampliación en la información colectada en el reclamo, se solicita al denunciante mediante correo electrónico que adjunte la documentación necesaria. En los casos que se requiera información de un sector de CNRT que no sean las gerencias citadas en el anterior paso, el Expediente se deriva mediante GDE y se lleva un seguimiento interno de dicha derivación. El seguimiento es llevado por los supervisores del área Tramitaciones mediante una planilla interna donde se carga N° de Expediente, N° de denuncia, fecha de salida y sector de CNRT al cual fue derivado.

2.3 Evaluación de la información obtenida:

Una vez recibida la respuesta del área consultada o del usuario al que se le solicitó documentación necesaria, 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:

2.3.1 Responder al usuario en todos los casos.

2.3.2 Proceder al archivo de las actuaciones, dando por concluido el trámite.

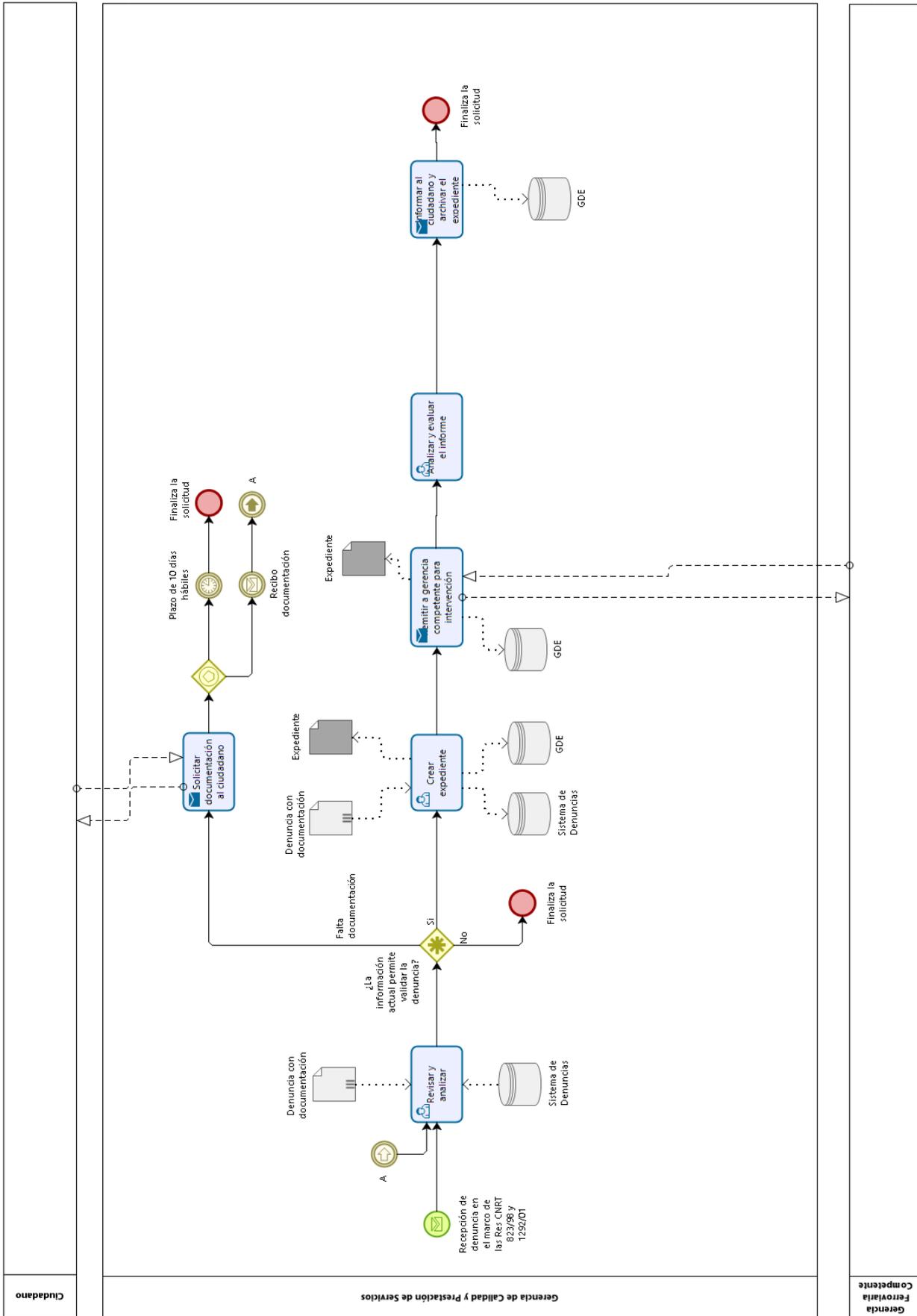
2.4 Archivo:

Se dispone el archivo del expediente en los siguientes casos:

- 2.4.1 cuando la situación denunciada fue subsanada con anterioridad a la inspección.
- 2.4.2 si la documentación recopilada no es suficiente para proseguir la tramitación de los actuados y/o acreditar los hechos denunciados.
- 2.4.3 de resultar los hechos denunciados ajenos a la competencia material o territorial de CNRT.
- 2.4.4 por solicitud del denunciante, en caso de haberse llegado a un acuerdo con la empresa.

3 Respuesta al usuario

Considerando que la normativa vigente en la materia 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 la administración".



Ciudadano

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios

Gerencia
Ferretería
Competente

MARCO NORMATIVO

- Anexo III del Decreto N°1388/96, Ley N°24240. Decreto N°656/94. Decreto N°958/92.
- 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.
- Decreto N°253/95 y el régimen sancionatorio aprobado por Decreto N°1395/98. Supletoriamente, se está a lo dispuesto por el Código Procesal Penal de la Nación y por la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N°19549.
- Resolución. C.N.R.T. N° 979/98 y Disposición CNRT N° 101/19 (transporte automotor)
- Resolución C.N.R.T. nros. 823/98 y 1292/01 (transporte ferroviario).
- Contratos de concesión. Ley General de Ferrocarriles. Reglamento General de Ferrocarriles. R.I.T.O. Leyes nros. 26.352 y 27.132. Resoluciones MIYT nros. 1244/13, y 171/15, 386/15 y 2210/15.
- Disposición CNRT N° 481/19

B-RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE SUGERENCIAS Y CONSULTAS DE USUARIOS Y OPERADORES DE TRANSPORTE

OBJETIVO

Recibir, gestionar y resolver las consultas por cuenta propia o con intervención de otras gerencias.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios

DESTINATARIOS

1. Personas Usuarías
2. Empresas operadoras de todas las modalidades
3. Conductores
4. Otros organismos
5. Público en general

PROCESO

1 Ingreso de la solicitud

1.1 Modalidades de ingreso

1.1.1. Escrita: Sólo en aquellos casos que ingrese carta o nota del causante por la Mesa de Entradas de CNRT y debe ser ingresada al Sistema de Atención Ciudadano por personal de la Gerencia.

1.1.2. Telefónica: El operador ingresa la solicitud directamente por pantalla al Sistema de Atención Ciudadano y le informa al causante el N° de Solicitud asignado, que es el que utilizará para las referencias posteriores.

1.1.3. A través de la plataforma web Atención Ciudadano: el causante mediante el link control.cnrt.gob.ar ingresa su solicitud.

1.1.4. Presencial: cuando el causante la efectúa personalmente en la Sede Central, Centro de Atención Retiro y/o en Departamentos Delegación.

1.1.5 A través del Correo electrónico Transportistas: el causante mediante un correo electrónico envía su consulta

1.2 Verificación de la pertinencia de la solicitud:

Se verifica si la CNRT tiene competencia para tratar el mismo. Consiste en verificar si lo consultado corresponde a la jurisdicción y competencia territorial y material. Asimismo, se revisa si el causante aportó los datos necesarios para el procesamiento de la solicitud ingresada. En el caso que no esté la información necesaria, se solicita la misma al causante mediante la plataforma web Atención Ciudadano o del correo electrónico Transportistas, según haya sido su canal de ingreso.

1.3 Registro de la solicitud:

1.3.1 Se ingresa en el Sistema de Atención Ciudadano en el que se registran:

- 1) Los datos del causante (obligatorio sólo para presentaciones vía web
- 2) Motivo de la consulta
- 3) Contenido de la consulta

1.3.2 En el caso del correo electrónico Transportistas, se toma conocimiento de:

- 1) Los datos del causante (obligatorio)
- 2) Motivo de la consulta
- 3) Contenido de la consulta

1.4 Identificación de la solicitud:

Cuando se registra la solicitud en el sistema Atención Ciudadano le asigna un número para la identificación del mismo.

2 Tratamiento y resolución de la solicitud

2.1 Solicitudes en el sistema Atención Ciudadano

Si el agente puede brindar la respuesta lo hace en forma inmediata, asentando la acción en el sistema Atención Ciudadano. Si, en cambio no puede brindar respuesta por falta de información, debe solicitar mediante el sistema, que se amplíe la misma al solicitante. El causante tendrá 10 días hábiles para brindar la información. En caso de hacerlo, se volverá a verificar el contenido. En caso de no hacerlo, se cerrará la consulta, asentando la acción en el sistema.

Si la solicitud requiere la intervención del Departamento de Gestión Estratégica, a través del correo electrónico Transportistas, se derivará la misma a dicho correo electrónico y en el sistema se asentará la acción e información correspondiente.

2.2 Solicitudes en el correo electrónico Transportistas

Se recibe el correo electrónico del causante y se analiza su contenido. Si es necesario solicitar más información al causante, se envía correo electrónico con tal requerimiento. Si no es necesario solicitar información adicional, se determina la posibilidad de respuesta de la solicitud. Si el área está en condiciones de dar respuesta con información propia o brindada por el área sustantiva, se emite la respuesta vía correo electrónico. Si, en cambio, el área no está en condiciones de dar respuesta, se reenvía la consulta al área sustantiva por el mismo medio y se informa al causante que su consulta fue enviada al sector correspondiente.

Recibida la respuesta solicitada al área sustantiva, se envía la misma al causante vía correo electrónico.

MARCO NORMATIVO

- Decreto 1388/96 y modificatorios
- Dec. Adm. N° 832/19
- Disp. CNRT nros. 94/19, 487/19 y 45/20

ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

Sistema Atención Ciudadano

Casilla propia de correo electrónico

C- RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE TRÁMITES DE OPERADORES DE TRANSPORTE

OBJETIVO

Recepción, control y pase al área sustantiva o confección de documentos, de toda la documentación referida a trámites gestionados por el organismo.

RESPONSABLES

Centro de Atención al Ciudadano

Departamento de Gestión al Ciudadano

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios.

DESTINATARIOS

1- Usuarios, público en general.

2- Empresas operadoras y concesionarios.

3- Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor, Gerencia de Fiscalización Técnica Automotor, Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos, Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor, Dirección Ejecutiva.

4- Otros organismos

PROCESO

Trámites presenciales:

1. Controlar la necesidad de contar con turno previo. Si es excluyente, informar los mecanismos de solicitud y dar por finalizada la atención.
2. Una vez llamada la persona, revisar los requisitos necesarios para efectuar el trámite.
3. Digitalizar la documentación presentada mediante el módulo GEDO del sistema GDE.
4. Crear el expediente mediante el módulo EE del sistema GDE.
5. Derivar al área sustantiva y finalizar la atención, salvo en los trámites de liberación de vehículos que concluyen con la notificación presencial del transportista.

Trámites a distancia:

1. Revisar los requisitos necesarios para efectuar el trámite.
2. Si los requisitos no estuvieran completos, enviar a subsanar el expediente mediante el módulo EE del sistema GDE, y realizar seguimiento de plazos administrativos para su continuidad o archivo.

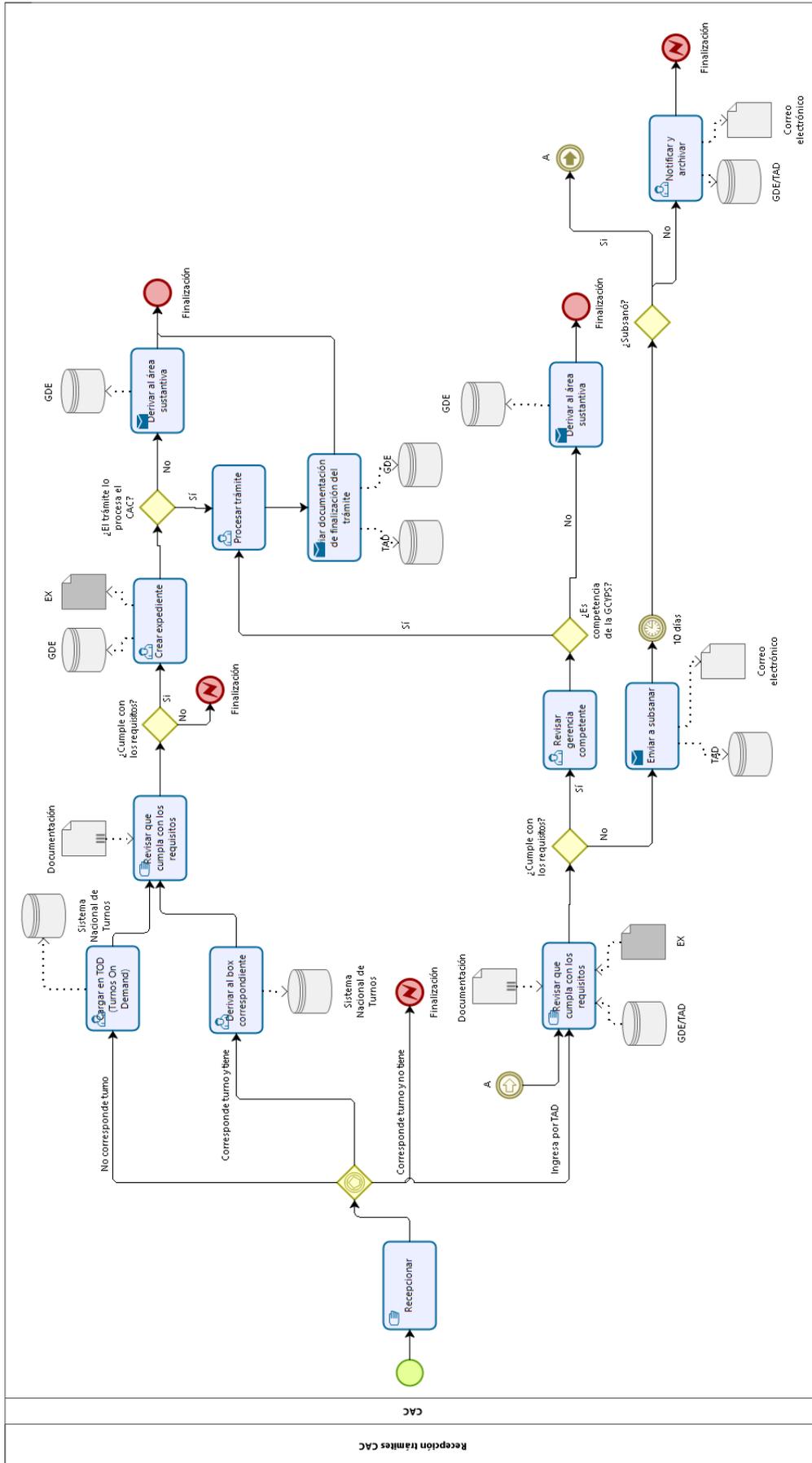
3. Si los requisitos estuvieran completos derivar al área sustantiva o confeccionar la Libreta de Control Horario. En este último caso, notificar al causante la resolución del expediente a través del módulo EE del sistema GDE.

MARCO NORMATIVO

- Disposición C.N.R.T. N° 94/19 y modificatorias
- Resolución S.T. N° 239/98
- Decreto N° 958/9 y modificatorios y complementarias
- Decreto N° 656/94 y modificatorios y complementarias

ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

Sistema de Gestión Documental Electrónica



D- INTIMACIONES A OPERADORES DE TRANSPORTE

OBJETIVO

Actuar de oficio ante la detección de una infracción a la normativa vigente por parte de un operador de transporte, intimando al mismo al cese de la conducta antirreglamentaria y/o a su reparación (si ésta correspondiese normativamente) mediante notificación fehaciente.

RESPONSABLES

1. Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios
2. Departamento de Gestión al Ciudadano
3. Departamento de Gestión Estratégica de la Calidad

DESTINATARIOS

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

PROCESO

Si en la operatoria normal y habitual de la Gerencia, se detecta un incumplimiento de normativa por parte del operador de transporte:

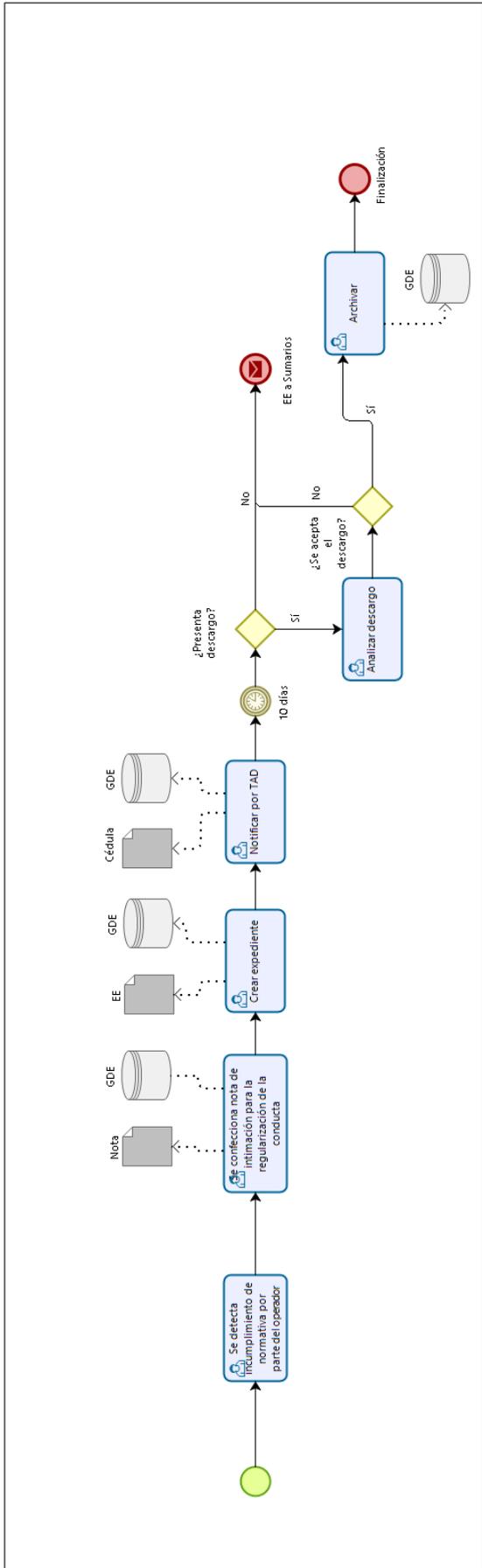
1. Se confecciona en el módulo GEDO del sistema GDE la nota de intimación.
2. Se crea el expediente en el módulo EE del sistema GDE, vinculando la nota en el mismo.
3. Se notifica la intimación al domicilio electrónico TAD del operador de transporte a través del sistema GDE.
4. Si la empresa presenta descargo dentro del plazo establecido en la intimación, conforme lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.549, se analiza el mismo. Si da cumplimiento a lo requerido, se lo acepta y se concluye el trámite, enviando las actuaciones a archivo a través del sistema GDE.
5. Si no se acepta el descargo o el operador no hace presentación alguna, se envían las actuaciones a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos para el inicio de la instrucción sumarial.

MARCO NORMATIVO

- Ley N° 19.549
- Decreto N° 1388/96 y modificatorios
- Ley N° 24.240
- Resolución C.N.R.T. N° 979/98 y modificatorias
- Resolución S.T. N° 47/95
- Resolución M.T.N N° 1317/53
- Decreto N° 253/95
- Decreto N° 1395/98
- Resolución C.N.R.T. N° 823/98 y 1292/01
- Contratos de concesión. Ley General de Ferrocarriles. Reglamento General de Ferrocarriles. R.I.T.O. Leyes nros. 26.352 y 27.132. Resoluciones MIYT nros. 1244/13, y 171/15, 386/15 y 2210/15.
- Disposición CNRT N° 481/19

ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

Sistema de Gestión Documental Electrónica



E-FISCALIZACIÓN DE VIAJES DE TURISMO

OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objetivo propiciar la fiscalización del transporte afectado a turismo recreativo en la medida que tenga lugar la solicitud de intervención por parte de autoridades de entidades de la sociedad civil, familiares de pasajeros y personas usuarias de dichos servicios.

ALCANCE

El transporte afectado a turismo de todo el país respecto del cual sea solicitada la intervención de esta Comisión Nacional.

RESPONSABLE

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios – Departamento de Gestión al Ciudadano

DESTINATARIOS

- 1) Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor de la CNRT
- 2) Empresas
- 3) Auditoría Interna
- 4) Dirección Ejecutiva de la CNRT

PROCESO

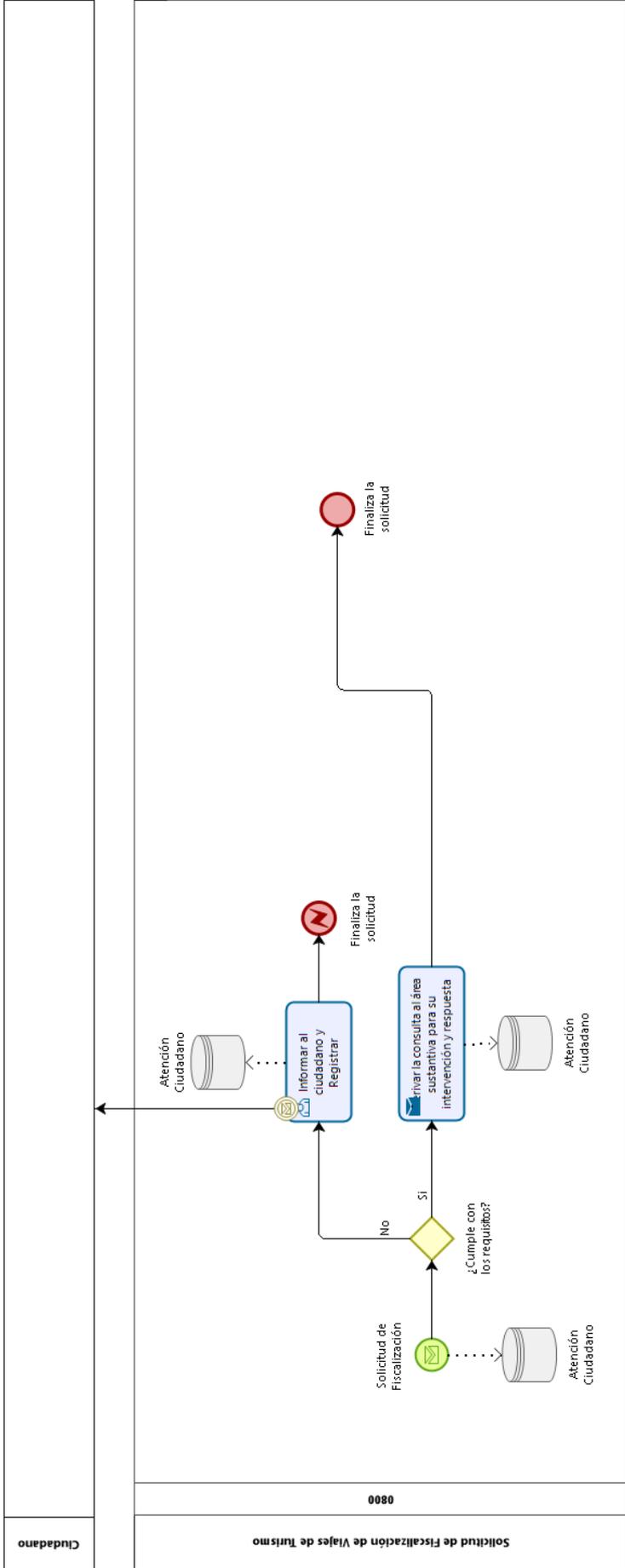
1. Se recibe, a través de la línea gratuita institucional 0800-333-0300, único canal telefónico habilitado a esos fines, o de la plataforma web Atención Ciudadano, mediante el link control.cnrt.gob.ar, el pedido de fiscalización proveniente de sociedad civil, familiares de pasajeros y/o personas usuarias de dichos servicios que se encuentran en instancias de realizar un viaje recreativo de turismo.
2. Si el pedido ingresa vía web, queda automáticamente registrado en la plataforma Atención Ciudadano. Si, en cambio, ingresa mediante la línea gratuita institucional, el operador telefónico registra el pedido en la mencionada plataforma.
3. La solicitud de fiscalización es constatada por personal de la Gerencia, y de cumplimentar los requisitos establecidos en la normativa vigente, se remite la presente, a través de la plataforma Atención Ciudadano, a la Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor de la CNRT a fin de que proceda a notificar al solicitante la confirmación de su pedido y realizar la inspección pertinente antes de

que se inicie el viaje en cuestión, todo ello en el marco de sus misiones y funciones, finalizando la intervención de esta Gerencia en la solicitud.

4. Si, tras verificar los requisitos normativos, estos no están cumplidos, mediante el sistema Atención Ciudadano se informa tal situación al solicitante dando por finalizado el trámite correspondiente.

MARCO NORMATIVO

- Decreto N° 1388/1996 y sus modificatorios
- Resolución CNRT N°284/2009
- Disposición CNRT N°766/17
- Disposición CNRT N°7/2019



Ciudadano

F-MECANISMO DE SUSPENSIÓN DE SUMARIOS A PRUEBA

OBJETIVO

Las empresas operadoras imputadas podrán, instar el mecanismo de suspensión del sumario a prueba, proponiendo la dación en pago de las eventuales multas que correspondieran por las presuntas infracciones previstas en el Régimen de Penalidades vigente, a través de la entrega de pasajes a personas con discapacidad.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Departamento de Gestión al Ciudadano

DESTINATARIOS

Empresas operadoras de transporte automotor de pasajeros de jurisdicción nacional.

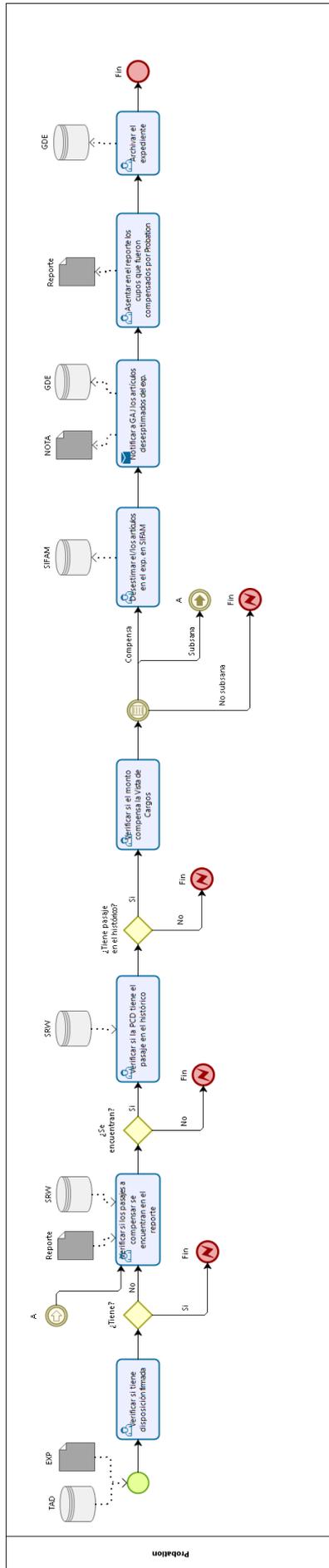
PROCESO

1. Ingresa el trámite mediante TAD.
2. Allí la empresa indica cual es el expediente SiFAM, Vista de cargos y Artículo/s que desea compensar.
3. Primeramente, se verifica que el trámite esté presentado en tiempo y forma (expediente con vista de cargos vencida, pero sin acto administrativo firme). Caso contrario se procede a rechazar el trámite por extemporáneo.
4. Luego se verifica que los pasajes a compensar se encuentren en el reporte "rendición de butacas gratuitas" y que se condigan con la información del SRW y que el monto compensado se halle comprendido en el +/- 5% del valor de la multa. Caso contrario se solicita a la empresa mediante GDE que subsane la presentación.
5. Si toda esta información es correcta se procede a desestimar los artículos compensados en SiFAM (o el expediente completo si correspondiera).
6. Finalmente se notifica a la empresa que el manifiesto de compensación de Probación fue aprobado y a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos para que desestime el expediente que contiene la multa y se procede al archivo de las actuaciones.

MARCO NORMATIVO

- Disposición CNRT N° 493/19
- Decreto N° 253/95
- Decreto N° 1395/98

ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN
Sistema de Gestión Documental Electrónica



G-DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA USUARIOS Y OPERADORES DE TRANSPORTE

OBJETIVO

Mantener actualizada la información de interés en la página web del Organismo y comunicar por correo electrónico los recordatorios de importancia para la actividad.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios - Departamento de Gestión al Ciudadano y Departamento de Gestión Estratégica de la Calidad

DESTINATARIOS

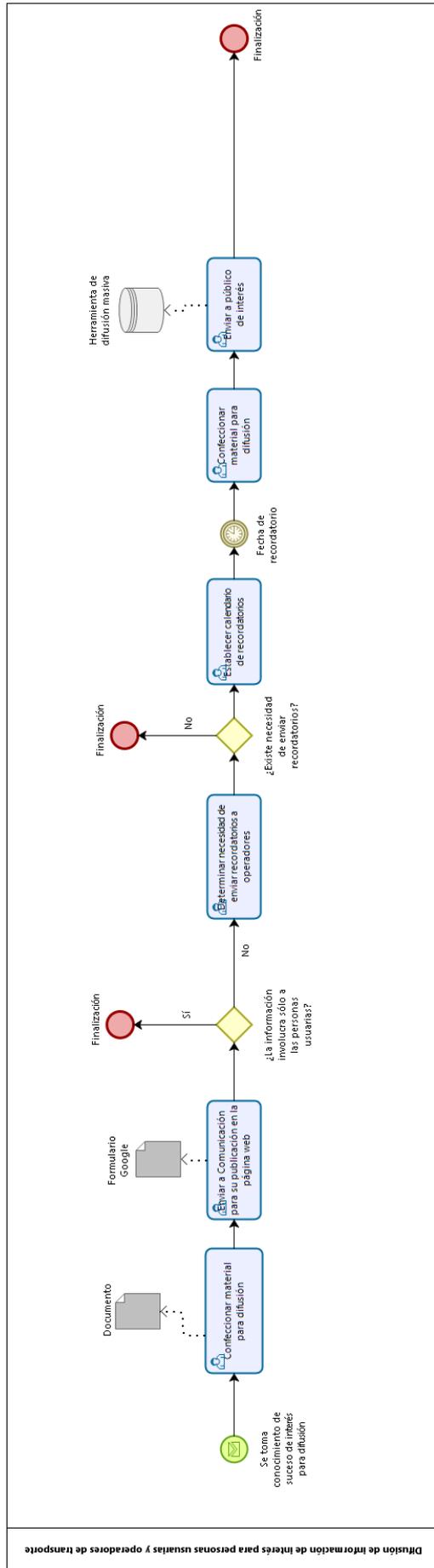
1. Personas Usuaras
2. Empresas operadoras de todas las modalidades
3. Conductores
4. Otros organismos
5. Público en general

PROCESO

1. Se recibe la solicitud y/o se detecta la necesidad de actualizar información en la página web del Organismo.
2. Se define el contenido que se quiere publicar y las precisiones al respecto.
3. Se completa el formulario Google que el área de Comunicación estableció como canal de recepción de pedidos.
4. Si la información se considera que tiene impacto en el universo de operadores de transporte, se determina la necesidad de enviar recordatorios personalizados en forma masiva.
5. Si se determinan necesarios los recordatorios, se programan las fechas de los envíos.
6. Previo a la fecha programada, se confecciona el material de difusión y se envía por correo electrónico masivo al universo afectado.

MARCO NORMATIVO

- Decreto N°1388/96 y sus modificatorios
- Dec. Adm. N°832/19



H- IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES A DISTANCIA

OBJETIVO

Definir el procedimiento de ejecución de nuevos trámites y/o mejoras en los existentes, incluyendo las capacitaciones internas y externas correspondientes.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios- Departamento de Gestión Estratégica-

DESTINATARIOS

1- Todas las Gerencias de la CNRT

PROCESO

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO TRÁMITE:

- 1- Solicitud de trámites a través de una CCOO de la Gerencia correspondiente de las áreas sustantivas que poseen inicio en un Transportista a la GCYPS
- 2- Relevamiento del trámite informado a fin de determinar su viabilidad para ser desarrollado en la plataforma TAD.
- 3- Si el trámite no es admisible, conforme las previsiones de la repartición a cargo de la plataforma TAD, se pasa al punto 9. Si el trámite se considera viable, se inicia la parametrización de su contenido (desarrollo del Template) y del flujo de trabajo en conjunto con el área sustantiva y con la Dirección Nacional TAD.
- 4- La Dirección Nacional TAD desarrolla el trámite en la plataforma y habilita el trámite en entorno de prueba.
- 5- Se testea el mismo en conjunto con el área sustantiva.
- 6- Según lo solicitado, conforme el relevamiento efectuado en el punto 2 y la parametrización realizada en el punto 3, si el trámite se encuentra correctamente desarrollado en la plataforma se informa a la Dirección Nacional TAD solicitando fecha de puesta en producción (pasa al punto 8).
- 7- Si el trámite no se encuentra correctamente desarrollado, se remiten las observaciones a la Dirección Nacional TAD para su impacto en el trámite, a la espera de una nueva prueba (pasa al punto 4).
- 8- Recibida la fecha de puesta en producción, se comunica la misma al área sustantiva.
- 9- Fin: se responde la CCOO de la solicitud original.

MODIFICACIÓN DE TRÁMITE IMPLEMENTADO:

- 1- Se recibe una solicitud y/o se detecta una necesidad de modificación de un trámite implementado, lo cual solicita la Gerencia correspondiente a la GCYPS a través de una CCOO.
- 2- Se define con el área sustantiva el contenido de la modificación del trámite en cuestión.
- 3- Se elabora el proyecto de formulario FOTDM en el módulo GEDO de la plataforma GDE, el que se eleva a consideración de la Gerencia.
- 4A- Si la Gerencia está de acuerdo, lo suscribe y se remite electrónicamente a la Dirección Nacional TAD (pasa al punto 5).
- 4B- Si la Gerencia solicita modificaciones, se introducen y pasa al punto 3.
- 5- La Dirección Nacional TAD desarrolla las modificaciones y habilita el entorno de prueba.
- 6- Se testea el mismo en conjunto con el área sustantiva.
- 7- Si el trámite se encuentra correctamente desarrollado en la plataforma se informa a la Dirección Nacional TAD solicitando fecha de puesta en producción (pasa al punto 9).
- 8- Si el trámite no se encuentra correctamente desarrollado, se remiten las observaciones a la Dirección Nacional TAD para su impacto en el trámite, a la espera de una nueva prueba (pasa al punto 5).
- 9- Recibida la fecha de puesta en producción, se comunica la misma al área sustantiva.
- 10- Fin: se responde la CCOO de la solicitud original.

REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES INTERNAS/ EXTERNAS DE TAD:

- 1- Se recibe la solicitud de realizar una actividad de capacitación a través de GDE
- 2- Se informa a la Gerencia de la solicitud recibida para que preste conformidad.
- 3A- Si presta conformidad, se coordina por correo la realización de la misma con quien la solicitara (pasa al punto 4).
- 3B- Si no presta conformidad, se informa de la situación al solicitante (pasa al punto 5).
- 4- Se realiza la actividad de capacitación (virtual/ presencial) con el solicitante, la que contiene una presentación, una demostración práctica en línea y un espacio final para realizar preguntas, evacuar dudas, brindar sugerencias, recibir nuevas propuestas para la mejora de los trámites de la Gerencia, etc.
- 5- Fin.

MARCO NORMATIVO

- 1- Decreto 1388/96 y modificatorios
- 2- Dec. Adm. 832/19
- 3- Disp. CNRT 94/19; Disp. CNRT 487/19; Disp. CNRT 45/20

ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

I-REALIZACIÓN DE ENCUESTAS

OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto relevar la percepción sobre aspectos relativos a los servicios de transporte controlados; los servicios brindados por el Organismo; y los servicios relacionados con la actividad. También se propone conocer sus comentarios y sugerencias sobre aspectos a mejorar en los mismos.

ALCANCE

La encuesta se realiza a los pasajeros de los servicios de transporte de jurisdicción nacional.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios. Departamento de Gestión Estratégica de la Calidad

DESTINATARIOS

- 1) Usuarios y Operadores de Transporte
- 2) Otras Gerencias de la CNRT
- 3) Auditoría Interna
- 4) AGN y SIGEN
- 5) Dirección Ejecutiva de la CNRT
- 6) Ministerio de Transporte de la Nación

PROCESO

1-Definir el universo objeto de la campaña, estableciendo los objetivos de la misma y elevar la propuesta para conocimiento de la Dirección Ejecutiva.

2-Determinar la muestra representativa (para los servicios controlados la variable es la cantidad de pasajeros transportados, mientras que para los servicios brindados la variable es la cantidad de personas atendidas en el correspondiente) y la duración de la campaña.

3-Diseñar el formulario del relevamiento conforme los objetivos. El formulario es anónimo y se compone de preguntas cerradas en forma semi-estructurada, que busca identificar a la persona encuestada, obtener su nivel de satisfacción con el servicio y presentar sus observaciones y sugerencias.

4-Ejecutar el relevamiento. Para los servicios controlados el relevamiento se podrá ejecutar mediante encuestas presenciales, mediante campañas telefónicas IVR o la herramienta

tecnológica disponible en el ámbito del Organismo. Para los servicios brindados, el relevamiento se podrá ejecutar mediante la distribución de un código QR en los puntos de acceso a dichos servicios, mediante el envío del formulario digital al correo electrónico que hubieran declarado al acceder al servicio o la herramienta tecnológica disponible en el ámbito del Organismo.

5-Cargar, procesar y analizar los resultados del relevamiento. La carga la genera automáticamente la herramienta digital con la que se crea el formulario de encuesta. El procesamiento de los datos se realiza mediante la utilización del programa Microsoft Excel o similar. Personal del Departamento analiza los resultados para la elaboración del informe final.

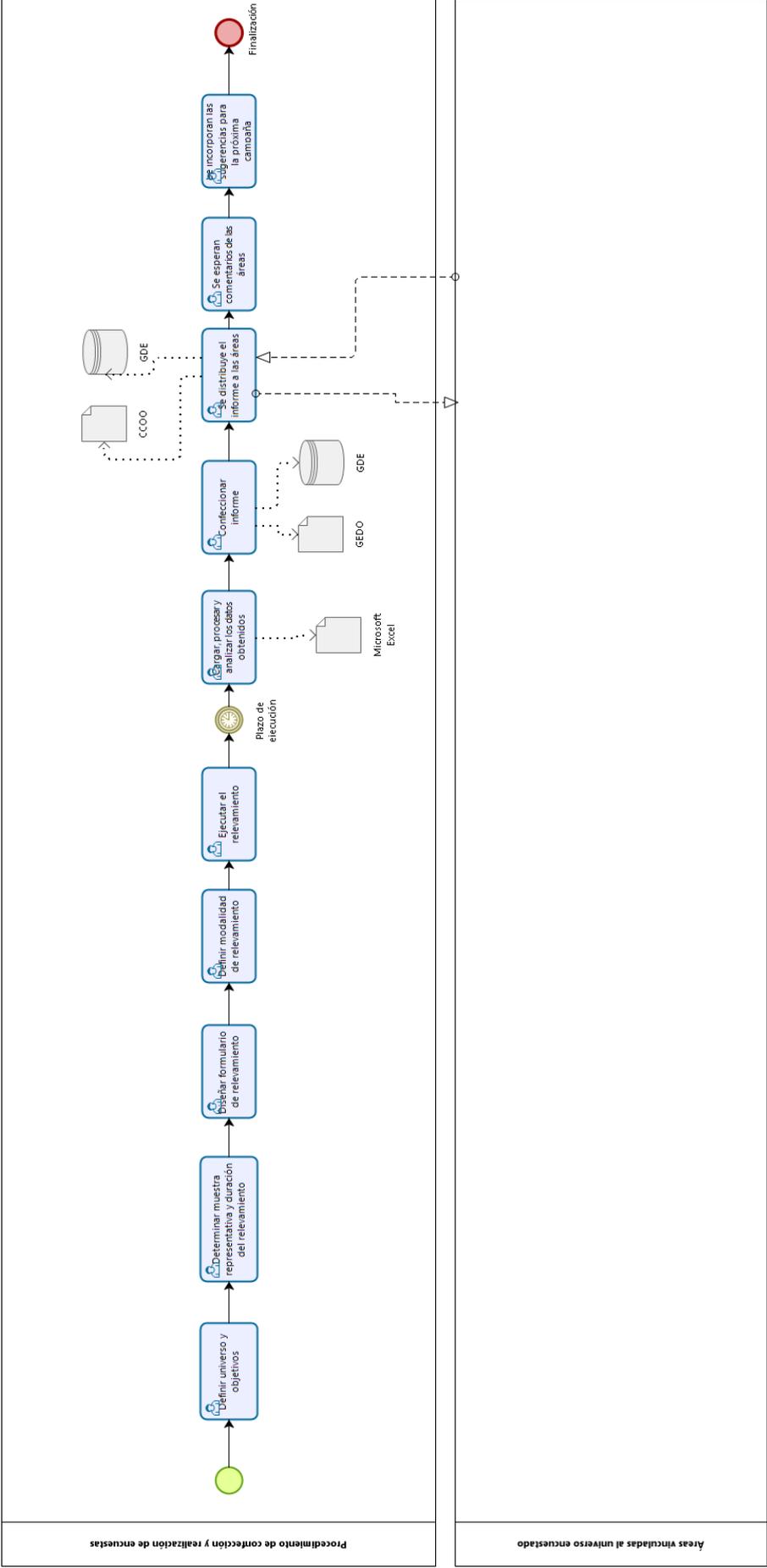
6-Confeccionar el informe de la campaña. A partir de la base de datos generada se confeccionan los cuadros de resultados sobre cada una de las preguntas formuladas y se elabora un informe con los resultados actuales y un análisis comparativo con los resultados de encuestas anteriores.

7-Distribuir el informe a la Dirección Ejecutiva y a las áreas de la CNRT vinculadas al universo encuestado. El informe se remite por Nota mediante el módulo CCCO del sistema GDE indicando la vía de recepción de comentarios y sugerencias que alimenten las próximas campañas.

8-De existir comentarios de las áreas, incorporar los mismos en próximas campañas.

MARCO NORMATIVO

- Decreto N° 1388/1996 y sus modificatorios
- Decisión Administrativa N° 832/2019



J-REALIZACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVO

Determinar, proponer y ejecutar la medición de los indicadores internos y externos de gestión.

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios- Departamento de Gestión Estratégica de la Calidad

DESTINATARIOS

1-Todas las Gerencias de la CNRT

2-Dirección Ejecutiva

3-Usuarios y Operadores de Transporte

4-Público en general

5-Ministerio de Transporte

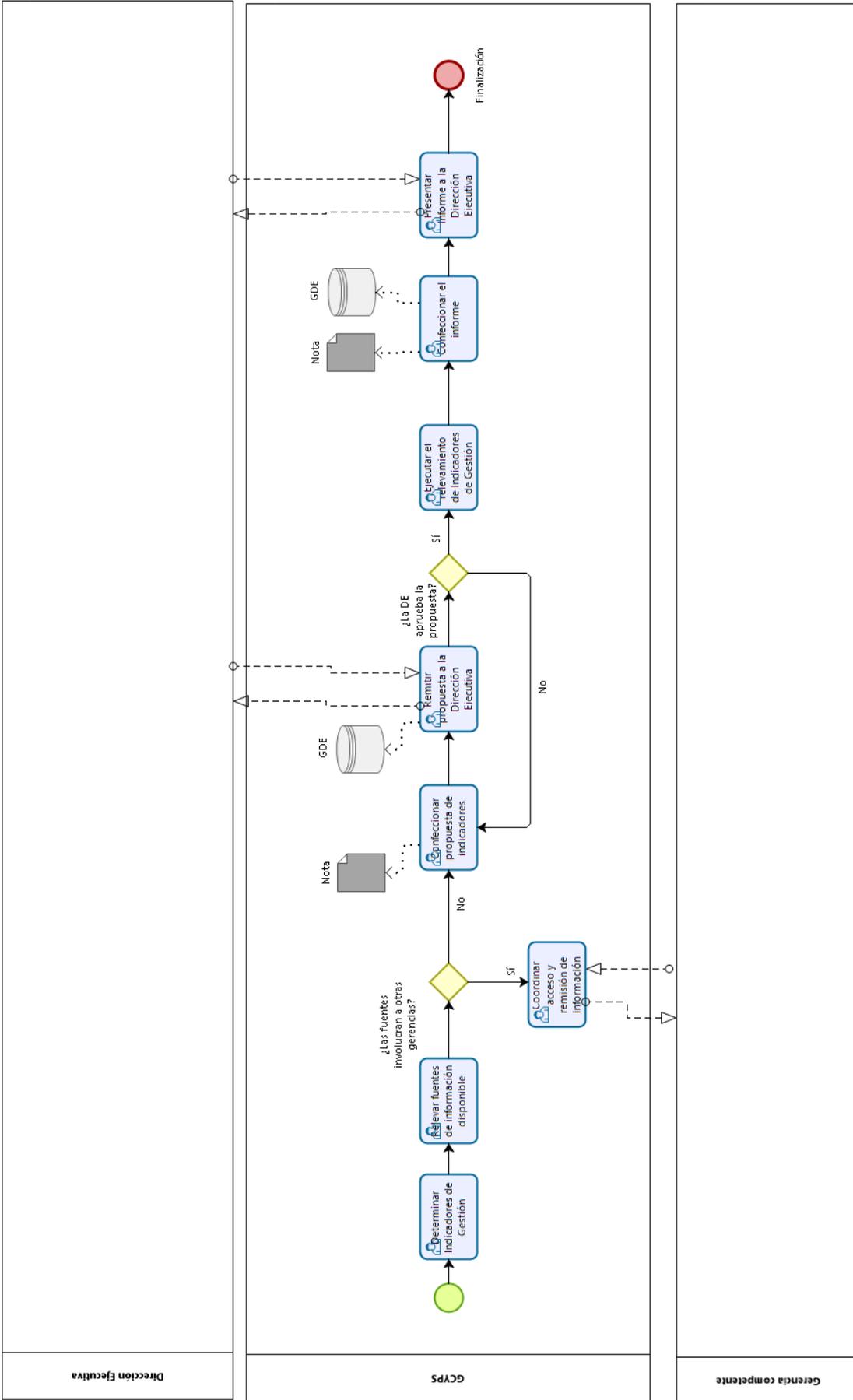
PROCESOS

1. Determinar los indicadores de gestión internos y/o externos a medir, de conformidad con los lineamientos que establezca a esos fines la Dirección Ejecutiva.
2. Relevar las fuentes de información existentes, su disponibilidad y consistencia.
3. Coordinar con las gerencias el acceso a dichas fuentes y la remisión de la información necesaria.
4. Confeccionar mediante nota en el módulo GEDO del sistema GDE la propuesta de indicadores.
5. Remitir la propuesta mediante el módulo CCOO a la Dirección Ejecutiva para su intervención.
6. Si la Dirección Ejecutiva solicita correcciones, se confecciona una nueva propuesta y vuelve a ser enviada de la misma manera indicada precedentemente.
7. Si la Dirección Ejecutiva aprueba la propuesta, comienza la ejecución de la misma.
8. Conforme se produzcan los avances contemplados en la propuesta, se confecciona informe mediante el módulo GEDO del sistema GDE y se remite a la Dirección Ejecutiva.

MARCO NORMATIVO

- Decreto N° 1388/96 y modificatorios
- Dec. Adm. N° 832/19

ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN
Sistema de Gestión Documental Electrónica



K-EJECUCIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LOS USUARIOS

OBJETIVO

Convocar y ejecutar las reuniones del Consejo Consultivo de los Usuarios

RESPONSABLES

Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios

DESTINATARIOS

- 1- Asociaciones de usuarios y consumidores
- 2- Gerencias de la CNRT
- 2- Público en general
- 3- Otros organismos

PROCESOS

- 1-Convocar a las asociaciones integrantes del Consejo Consultivo de los Usuarios a las asambleas ordinarias y extraordinarias, notificándolas el orden del día, fecha y hora de la convocatoria mediante correo electrónico y publicación en página web, con una antelación mínima de 48 horas hábiles.
- 2-Llevar registro de asistencia de asociaciones participantes.
- 3-Llevar adelante las asambleas con observancia a lo dispuesto en su Reglamento Interno.
- 4-Concluida la reunión, confeccionar el acta y publicarla en la página web con anterioridad a la próxima convocatoria.

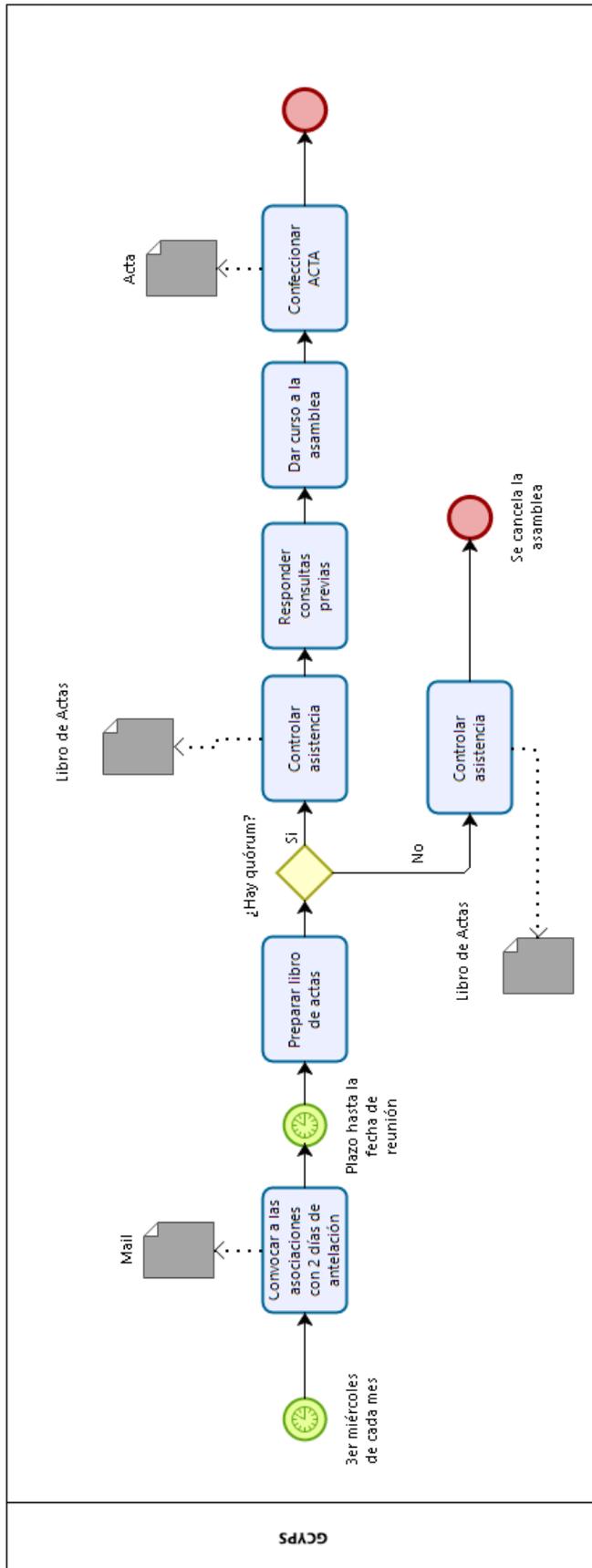
MARCO NORMATIVO

- Decreto 1388/96 y modificatorios
- Dec. Adm. N° 832/19
- Resoluciones CNRT N°175/2015 y 339/2015

ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

Libro de Actas

Casilla de correo electrónico



6. GLOSARIO

Correo Electrónico Transportistas: La casilla transportistas@cnrt.gob.ar es un correo electrónico institucional dedicado a la atención de consultas de operadores de transportes y sus personas relacionadas sobre las actividades y competencias de nuestro Organismo.

CUD: Certificado Único de Discapacidad. Documento emitido por la Agencia Nacional de Discapacidad que identifica la discapacidad que posee la persona identificada y le permite acceder al beneficio de la gratuidad en el transporte terrestre.

Sistema Atención Ciudadano: aplicativo interno de la CNRT en el que se reciben las consultas, sugerencias, pedidos de fiscalización de viajes turismo, y reclamos de personas usuarios de los servicios de transporte por automotor de pasajeros de Jurisdicción Nacional

Sistema de Denuncias: aplicativo interno de la CNRT en el que se reciben los reclamos de personas usuarios de los servicios ferroviarios de pasajeros de Jurisdicción Nacional

SIFAM: aplicativo interno de la CNRT en el que se tramitan las instrucciones sumariales iniciadas a partir de denuncias de personas usuarios de los servicios controlados

Formulario Google: aplicativo externo a la CNRT utilizado para solicitar modificaciones en la página web del Organismo; asimismo, puede ser utilizado para la confección de formularios de encuestas por parte de esta Gerencia.

TAD: Trámites a Distancia. Plataforma externa a la CNRT, perteneciente a la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, mediante la cual se disponibilizan los trámites del Organismo ante la ciudadanía para su presentación y realización remota.

FOTDM: tipo de documento del módulo GEDO del sistema GDE mediante el cual se solicitan las modificaciones a los trámites existentes del Organismo en la plataforma TAD.

Denuncias de Doble Instancia: son las correspondientes a los servicios públicos urbanos e interurbanos por automotor y a los servicios ferroviarios de pasajeros, todas de Jurisdicción Nacional.

Denuncias de Instancia Única: son las correspondientes a los servicios de turismo y de oferta libre y a los servicios internacionales, prestados por empresas extranjeras, por automotor de pasajeros, todas de Jurisdicción Nacional.

IVR: la Respuesta de Voz Interactiva o IVR es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención a través de menús de voz configurables, en tiempo real.

SRW: el Sistema de Reservas Web es un aplicativo externo de la CNRT mediante el que las personas beneficiarias de los Sistemas de Protección Integral para personas con discapacidad (PCD) y las personas trasplantadas y/o en lista de espera (INCUCAI) efectúan sus reservas para pasajes gratuitos en servicios públicos de transporte interurbano por automotor de pasajeros; asimismo, los operadores de los mencionados servicios gestionan dichas reservas desde el mismo aplicativo.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

MODIFICACIONES				
Nº Ver.	Fecha Revisión	Motivo de la modificación	Revisó	Aprobó



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Manual de Procedimientos de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios v.3

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 50 pagina/s.