

AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Informe de Auditoría

Actuación AGN N° 754/2016



Atención de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y postales

**Gerencia de Control de Entes Reguladores y Empresas Prestadoras de Servicios
Públicos**

Departamento de Control del Sector Comunicaciones

- Año 2020 -

Av. Rivadavia 1745 - Ciudad de Buenos Aires - Argentina - C.P. 1033AAH - Tel.: 4124-3700

www.agn.gov.ar

1	<u>OBJETO:</u>	1
2	<u>ALCANCE:</u>	1
3	<u>ACLARACIONES PREVIAS:</u>	2
	<u>ACTIVIDADES PROPIAS DEL OBJETO DE AUDITORÍA.</u>	2
4	<u>HALLAZGOS</u>	4
5	<u>COMUNICACIÓN DEL PROYECTO DE INFORME AL ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM):</u>	14
6	<u>RECOMENDACIONES:</u>	15
7	<u>CONCLUSIÓN:</u>	15
8	<u>LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME:</u>	16
9	<u>FIRMA:</u>	16
10	<u>ANEXOS:</u>	17
10.1	ANEXO I – PROCEDIMIENTOS REALIZADOS:	17
10.2	ANEXO II – MARCO NORMATIVO	17
10.3	ANEXO III- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS.	19
10.4	ANEXO IV - UNIVERSO AUDITADO. MUESTREO:.....	24
10.5	ANEXO V - RECLAMOS:	27
10.6	ANEXO VI - RESPUESTA DEL ENTE AUDITADO A LA VISTA CURSADA:	29
10.7	ANEXO VII - ANÁLISIS DE LAS CONSIDERACIONES FORMULADAS POR EL AUDITADO.....	40



Auditoría General de la Nación

Informe de Auditoría

Al Señor Presidente del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

Claudio Julio AMBROSINI

Perú 103 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la Ley 24.156 la AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN procedió a efectuar un examen en el ámbito del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), con el objeto que se detalla en el apartado 1.

1 Objeto

Verificación de las acciones desarrolladas por el ENACOM, para la atención de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y postales. Gestión.

El período auditado en el presente análisis es el comprendido entre el 1° de enero de 2015 al 31 de octubre de 2016.

2 Alcance

El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Control Externo Gubernamental, aprobadas por Resoluciones AGN 26/2015 y 186/2016, dictadas en virtud de las facultades conferidas por el artículo 119, inciso d) de la Ley 24.156 habiéndose practicado procedimientos, en relación al objeto, que se detallan en Anexo I:

Ejecución de tareas de campo: desde el 14 de diciembre de 2016 al 29 de octubre de 2018.



Auditoría General de la Nación

3 Aclaraciones Previas

El Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) a través de la Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones (DNAUYD)¹ tiene como competencias principales:

- ✓ Entender en todo lo relativo a la atención de usuarios,
- ✓ Asesoramiento acerca de los derechos y obligaciones que los asisten,
- ✓ Resolución de reclamos y procesos sancionatorios que se inicien,
- ✓ La coordinación de políticas, programas y acciones en las delegaciones de todo el país.

Por su parte, la Dirección Nacional de Control de Servicios Postales (DNCSP)² controla el cumplimiento de la normativa vigente en materia postal y telegráfica por parte de los prestadores de esos mercados. En Anexo III se describe el organigrama actualizado del Ente.

A tal efecto, durante el período auditado, se encontraban vigentes dos reglamentos³ para la atención a usuarios:

- Reglamento General de Clientes del Servicio Básico Telefónico (RGCSBT)⁴.
- Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles (RGCSM)⁵.

Actividades propias del objeto de auditoría.

Las denuncias y reclamos se presentan a través de los diferentes canales de atención que pone a disposición el ENACOM⁶, es decir, mediante la atención personal, los medios electrónicos y/o el correo postal.

¹ De quien depende la Subdirección de Atención a Usuarios.

² Bajo cuya dependencia se encuentra Subdirección de Control Postal y Análisis Técnico, con su Área de Reclamos y Sanciones. Res. ENACOM 3018/17.

³ En Anexo II obra la normativa aplicable al objeto

⁴ Aprobado mediante Resolución SC 10059/1999 (B.O. 10/05/1999)

⁵ Aprobado mediante Resolución SC 490/1997 (B.O. 18/04/1997)

⁶ Anexo III



Auditoría General de la Nación

Los usuarios pueden recurrir al Organismo de control una vez que hubieran realizado de manera previa su reclamo ante el prestador del servicio. Ingresado el trámite, se le asigna un número que es informado al usuario y a la Prestataria, quien se debe expedir al respecto.

Cumplido el emplazamiento dado para que se presente descargo y la posibilidad de aportar pruebas, la Autoridad resuelve el trámite, comunicando su resultado a las partes involucradas.

Finalmente, si corresponde alguna obligación para la prestadora, se verifica su cumplimiento o se inicia un proceso sancionatorio, según sea el caso.

Programas presupuestarios formulados para atención de usuarios.

Los presupuestos de la Administración Nacional para los ejercicios 2015 y 2016 se aprobaron mediante Leyes 27.008 y 27.198, respectivamente.

Inicialmente en el año 2015, el Programa 16 de ENACOM estableció el Control de los Servicios de las Telecomunicaciones previendo llevar a cabo *“la defensa y protección de los derechos de los usuarios del interior del país y de la región Metropolitana, a través de la recepción de reclamos y asesoramientos respectivos en cada una de las Delegaciones Provinciales, como así también en el Centro de Atención al Usuario”*.

Dentro de las metas de este Programa, se dividen la atención a usuarios en dos áreas geográficas: interior y metropolitana.

En el año 2016, el Programa 17 definió para el Control y Fiscalización de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otras acciones las *destinadas a ejercer la representación federal del organismo en materia de usuarios a través de la dirección y supervisión de las actividades desarrolladas por las dependencias que el organismo disponga como centros o puntos de atención al usuario en el territorio nacional*.

Durante el periodo auditado, el control de Servicios Postales se produce en el Programa 20, donde se establecen actividades asociadas a la tramitación de actuaciones por



Auditoría General de la Nación

incumplimiento a la normativa vigente en materia postal, se promueven las sanciones pertinentes y se administran los registros correspondientes.

Hechos posteriores al período auditado

El 4 de enero de 2018 se publicó el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones⁷, el cual podrá ser objeto de análisis en futuras auditorías.

4 Hallazgos

4.1 Durante el período auditado, los reclamos de clientes por servicio de internet y servicio postal se tramitaron sin reglamentación específica.

Los Reglamentos de Servicios de telefonía fija y de comunicaciones móviles son los que determinan los derechos y obligaciones de las partes intervinientes en la relación de servicio al mismo tiempo que establecen procedimientos, plazos y sanciones aplicables al tratamiento de reclamos que presenten los usuarios.

Con el avance de las TIC⁸ surgen nuevos servicios como la banda ancha fija y móvil para conexiones a internet, servicios electrónicos de transportes de datos, acceso a información personal y, en consecuencia, nuevos posibles conflictos en las relaciones de consumo.

Al respecto, el auditado informó⁹ que durante el período auditado no existía reglamentación específica para los reclamos por Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ni para el Servicio Postal.

⁷ Res. MM 733-E/2017 (B.O.04/01/2018).

⁸ Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.

⁹ Notas NO-2017-23263724-APN-DNAYD#ENACOM (del 05/10/2017), y NOTDNCSP#ENACOM 502/2017 (del 26/09/2017).



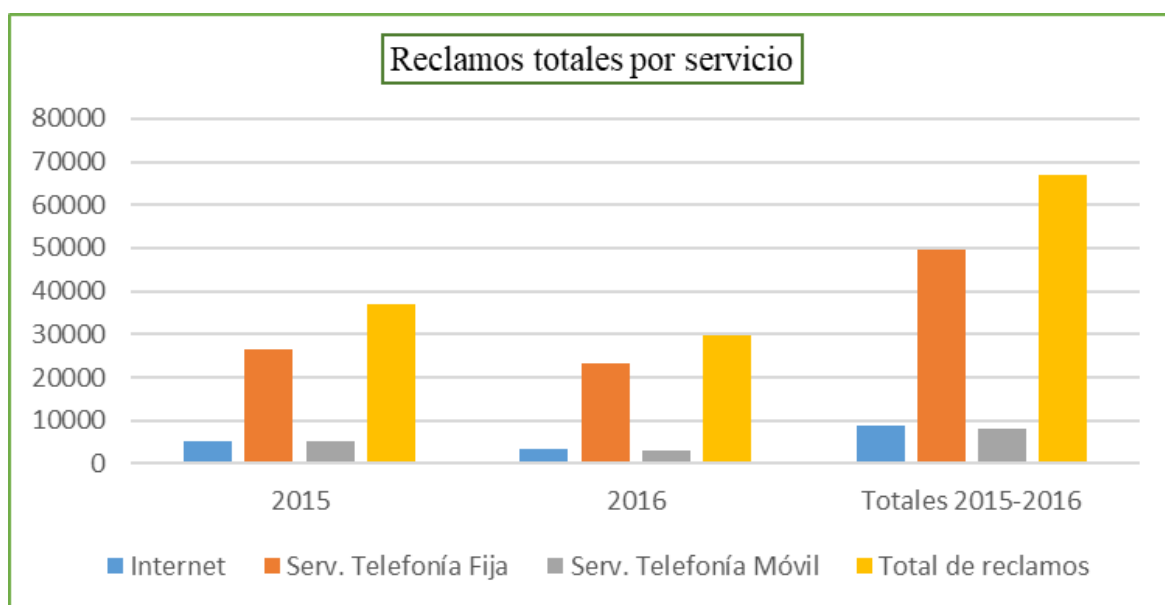
Auditoría General de la Nación

Producto de ello, se aplicaron supletoriamente reglamentos que no contemplan situaciones específicas reclamadas por los usuarios.

Para atención de reclamos del Servicio Postal, se aplicaron reglamentos generales que forman parte integral del Sexto Protocolo Adicional de la Unión Postal Universal y genéricamente la Ley de Procedimientos Administrativos¹⁰.

En lo que respecta al servicio de internet, durante el período auditado se recibieron 8.792 reclamos, a los que se aplicó lo dispuesto en los Reglamentos existentes, aprobados entre 1997 y 1999, que no contemplan particularidades sobre TICS¹¹.

Cuadro N° 1: Detalle de Reclamos por Servicio¹².



Fuente: Elaboración propia con información remitida por el ENACOM

¹⁰ Según lo informado mediante Nota NOTDNCSP#ENACOM 502/2017 (del 26/09/2017).

¹¹ Nota ENACOM N° 127, del 29/06/2017.

¹² Ver Anexo V para un mayor grado de desagregación.



Auditoría General de la Nación

4.2 Las metas físicas definidas por el organismo para la atención de usuarios no se diseñan en base a criterios fundados, ni contemplan la totalidad de las acciones ejecutadas.

Para la evaluación presupuestaria de sus actividades cada Unidad Ejecutora determina unidades de medida específicas para los distintos Programas que lleva a cabo.

Respecto del Control de los Servicios Postales, detalla como unidad de medida “*persona atendida*”, para integrar diferentes actividades desarrolladas por la Dirección, entre las que se destacan:

- El control de cumplimiento de las normas en materia postal para la emisión de certificados de inscripción;
- El mantenimiento de la autorización para prestar servicios postales y telegráficos; y
- La recepción, tramitación y resolución de los reclamos de los usuarios de los servicios postales.

Asimismo, para el Control de Servicios de Telecomunicaciones, la unidad de medida consignada es “*reclamos solucionados*”.

Requerida información al respecto, el auditado manifiesta¹³ que “*si bien no hemos hallado registros formales a los criterios adoptados para la fijación de metas físicas correspondiente a los periodos 2015 y 2016, esta Dirección tomó como base las cantidades de denuncias ingresadas en años anteriores como parámetro estimativo para poder fijar las metas físicas correspondientes a los años siguientes.*”

La información programática, física y financiera de los ejercicios 2015 y 2016 suministrada por la SDCyF, con sus desvíos, se detalla a continuación:

¹³ Nota NO-2017-23263724-APN-DNAUYD#ENACOM. Pto. 8 (del 05/10/2017).



Auditoría General de la Nación

Cuadro N° 2: Metas presupuestarias por área de atención

Presupuesto 2015	Programa	Monto Asignado	Monto Ejecutado	Metas		
CNC Servicios de Telecomunicaciones	16	\$ 181.836.382	\$ 232.259.401	40.020 Reclamos	75 % Interior	25 % AMBA
CNC Servicios Postales	17	\$ 22.974.859	\$ 27.416.742	800 Reclamos	A nivel Nacional	

Presupuesto 2016	Programa	Monto Asignado	Monto Ejecutado	Metas		
AFTIC Servicios de Telecomunicaciones	17	\$ 184.569.787	\$ 178.379.890	43.222 Reclamos	75% Interior	25% AMBA
Servicios Postales	20	\$ 40.084.089	\$ 35.112.076	660 Reclamos	A nivel Nacional	

Cuadro N° 3: Desvíos detectados en la Dirección Nacional de Atención de Usuarios.

Programa 16 – Año 2015				
Ejercicio 2015	Programado	Ejecutado	Diferencia	% Desvío
Área Metropolitana	8.000	11.738	3.738	46,73 %
Delegaciones del Interior	32.020	31.647	-373	-1,16 %
Total de reclamos	40.020	43.385	3.365	8,41 %
Programa 17 – Año 2016				
Ejercicio 2016	Programado	Ejecutado	Diferencia	% Desvío
Área Metropolitana	8.000	12.550	4.550	56,88 %
Delegaciones del Interior	35.222	31.282	-3.940	-11,19 %
Total de reclamos	43.222	43.832	616	1,41 %

Cuadro N° 4: Desvíos producidos por la Dirección Nacional de Control de Servicios Postales.

Metas Físicas DNCSP - Programa 17 – Año 2015				
Ejercicio 2015	Programado	Ejecutado	Diferencia	% Desvío
Total País	800	679	-121	-15,13 %
Metas Físicas DNCSP - Programa 20 – Año 2016				
Ejercicio 2016	Programado	Ejecutado	Diferencia	% Desvío
Total País	660	577	-90	-12,58 %

- Fuente de elaboración propia a partir de la información suministrada por la Sub Dirección de Contabilidad y Finanzas (SDCYF) de ENACOM, para todos los cuadros expuestos.



Auditoría General de la Nación

4.3 Se evidencian debilidades de control interno respecto de la información suministrada por la Subdirección de Contabilidad y Finanzas del ENACOM y las unidades ejecutoras, que se manifiesta en la medición de las metas físicas alcanzadas por cada Área.

La información brindada por la SDCYF no es coincidente con lo verificado respecto a la ejecución de las acciones programáticas llevadas a cabo por la DNAUYD y la DNCSP ¹⁴. Las inconsistencias señaladas corresponden a diferencias cuantitativas en el registro de reclamos resueltos, tal como se expone:

Cuadro N° 5: Cantidad de reclamos resueltos conforme lo registrado por cada área.

Año	SDCYF		DNAUYD		Diferencia (A - B)
	Programados	Ejecutados (A)	Recibidos	Resueltos (B)	
2015	40.020	43.385	53.527	51.219	-7.834
2016	43.222	43.832	30.658	30.099	13.733

Cuadro N° 6: Cantidad de reclamos resueltos conforme lo registrado por cada área.

Año	SDCYF		DNCSP		Diferencia (A - B)
	Programados	Ejecutados (A)	Recibidos	Resueltos (B)	
2015	800	679	330	321	358
2016	660	577	215	179	398

Fuente de elaboración propia a partir de la información suministrada por la SDCYF, la DNAUYD y la DNCSP del ENACOM.

¹⁴ Nota ENACOM N° 127 del 29/06/2017.



Auditoría General de la Nación

Las diferencias de los cuadros precedentes evidencian debilidades de control interno respecto de la registración de las unidades de medida efectivamente ejecutadas por las diferentes áreas del organismo.

4.4 El ENACOM utiliza diversos sistemas informáticos que no permiten un seguimiento efectivo y eficiente de su gestión en materia de atención de usuarios.

La DNAUYD informó que para la gestión de atención a usuarios utiliza cuatro sistemas informáticos en forma simultánea, los que no permiten la integración o migración de información:

- Sistema Integrado de Administración (SIA);
- Módulo de Administración de Documentos;
- CAU para el ámbito del AMBA (Sistema Integrado de Administración - Subsistema CAU - Módulo de Denuncias);
- Sistema de Gestión de Documentos (SGD).

De igual modo, la DNCSP, cuenta con una oficina de reclamos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que centraliza el trámite de la totalidad de ingresos. Las oficinas de las Delegaciones de Atención al Usuario, reciben los reclamos del resto del país y los remiten a la oficina de reclamos referida.

Esta Dirección utiliza una base de datos diferente a las mencionadas (Aplicativo F1), que contiene tablas dinámicas de uso exclusivo del personal del Área de Reclamos y Sanciones, en formato Excel.

La coexistencia de diferentes sistemas informáticos impide el registro uniforme de las denuncias y reclamos, la formulación de estadísticas para la mejora de gestión y la aplicación de sanciones que contemplen la reiteración en el incumplimiento de sus obligaciones por parte los prestadores.



Auditoría General de la Nación

4.5 Los plazos que insume la tramitación de reclamos exceden los establecidos en la normativa vigente durante el período auditado.

La Ley de Procedimientos Administrativos establece un plazo de 90 días hábiles para pronunciarse acerca de los reclamos interpuestos en sede administrativa.

Sobre una muestra de 734 expedientes¹⁵ analizados se obtuvieron las siguientes evidencias:

- En los reclamos iniciados en 2015, el 20,45 % tiene demoras en la tramitación entre 134 y 900 días. En 2016, la demora alcanza al 12, 47% y llega a los 346 días.
- El plazo fijado por el Reglamento de Clientes del Servicio Básico Telefónico, otorgado a las prestadoras para remitir la información requerida no se cumple en el 46% de los casos.
- Los trámites iniciados por denuncias al servicio postal tienen una demora inicial que se verifica en la carga al sistema por parte de la Delegación receptora del reclamo que alcanza hasta 9 días hábiles.
- El plazo para que el Ente se pronuncie es incumplido en el 69,47% de los casos y se han verificado expedientes que llevan más de tres años de tramitación.
- Existían al momento de tareas de campo trámites sin finalizar iniciados durante el período auditado.

Por otra parte, se individualizaron 40 expedientes donde la DNCSP emite reiteradas cédulas de notificación requiriendo información a la prestataria, en lugar de imponer la sanción correspondiente, lo que dilata el tiempo de resolución del trámite en perjuicio del usuario.

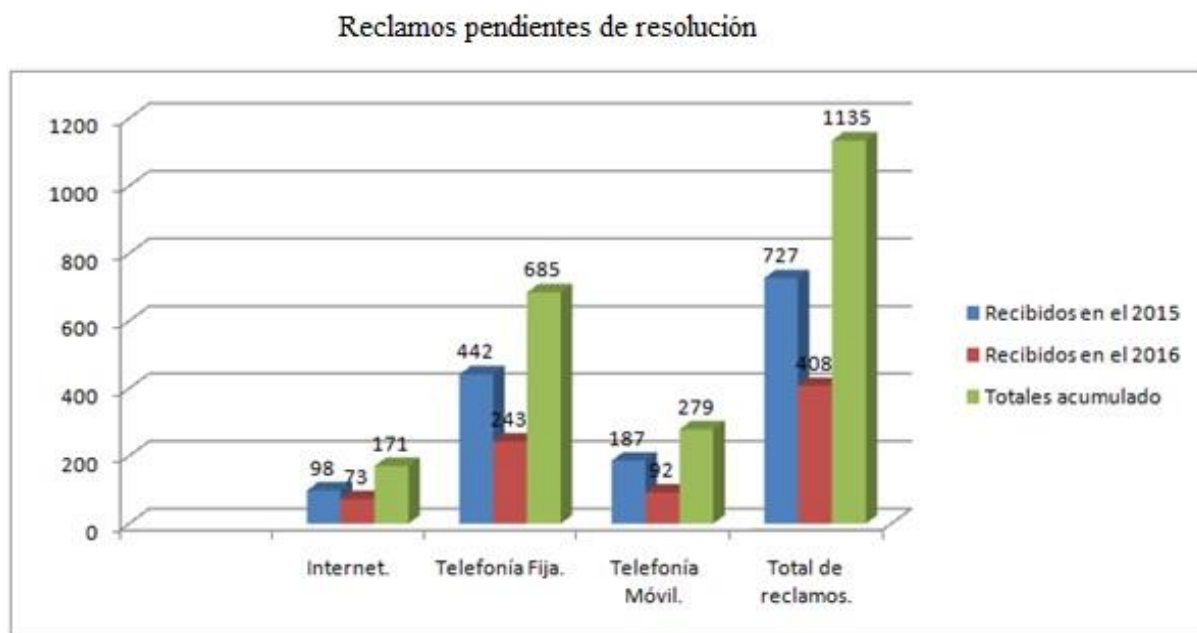
¹⁵ En Anexo IV se detalla el procedimiento de selección y alcance de dicha muestra.



Auditoría General de la Nación

A modo de síntesis, en el cuadro siguiente se exponen los reclamos recibidos durante el periodo auditado que, al momento de las tareas de campo se encontraban pendientes de resolución.

Cuadro N° 7: Cantidad de reclamos pendientes de resolución al momento de las tareas de campo.



Fuente: Elaboración propia con información remitida por el ENACOM

4.6 Se evidencian debilidades en la gestión de sanciones por parte del ENACOM.

Una vez concluido el trámite de reclamo, notificadas las partes involucradas, si se verificara incumplimiento, el ENACOM inicia el proceso sancionatorio a través de la emisión de un dictamen que da lugar al acto administrativo de sanción.

De la muestra de 732 expedientes de reclamos analizados durante el período auditado, surge que el 24% resultaron en imputaciones del Ente a la prestadora por



Auditoría General de la Nación

incumplimientos, mientras que el 1,8%¹⁶ concluye en resoluciones de sanción. Dentro de las imputaciones se evidencia un número significativo de casos originados en 2015 y 2016 con procesos inconclusos a octubre de 2017¹⁷, que incluyen procesos en estado imputación, intimación a realizar descargo o con proyectos de resoluciones de sanción, sin evidencia de posterior trámite¹⁸.

De los expedientes que concluyeron con una resolución de sanción con aplicación de una multa económica, en 9 casos, de manera concurrente a la multa, se resolvió el reintegro de los importes facturados de más al usuario afectado como único resarcimiento económico.

No consta documentación de respaldo alguna en los expedientes con resolución de sanción relevados en la que se acredite el efectivo cumplimiento por parte de la prestadora, o seguimiento por parte del ENACOM.

Por otra parte, se ha verificado el archivo de reclamos aplicando los criterios de los Dictámenes de Dirección de Asuntos Jurídicos y Regulatorios N° 1900 y 2816 ambos de 2016, que establecen:

- Que sancionar a la Licenciataria cuando corrigió y solucionó la totalidad de los inconvenientes denunciados, podría configurar un exceso de rigor formal.¹⁹
- Que no resulta indispensable la verificación de la intimación cursada, atento a que el usuario no expresó si la prestadora persistía o no con el incumplimiento oportunamente denunciado.

¹⁶ La base global de resoluciones de sanciones emitidas durante el período auditado respecto a reclamos de esos años (1190), relacionada al total de reclamos recibidos (84.185) en igual período, indica un porcentaje global de 1,41%. Dicha base de sanciones fue provista por el auditado en nota NO-2017-23263724-APN-DNAUYD#ENACOM, del 5 de octubre de 2017.

¹⁷ Los expedientes físicos de reclamos fueron requeridos formalmente por esta auditoría mediante nota 92/2017-GCERyEPSP, recibida por el ENACOM el 23/10/2017, y fueron puestos a disposición en tramos desde finales de dicho mes.

¹⁸ De acuerdo a la información remitida por el auditado, solamente el 3,6% de las resoluciones de sanción emitidas durante 2015 y 2016 se encontraba firme y el 0,3% cobrada a octubre de 2017, a la vez que 4 habían sido dejadas sin efecto en 2016.

¹⁹ El Dictamen 1900 DIJURE/2016 expone: "... de verificarse el cumplimiento de las obligaciones impuestas a la prestadora.... este órgano asesor no advierte la existencia de impedimentos para la aplicación de la eximente de sanción. Lo mismo ocurriría... por infringir el deber de información cuando corrigió y solucionó la totalidad de los inconvenientes denunciados, podría configurar un exceso de rigor formal".



Auditoría General de la Nación

No aplicar el régimen legalmente establecido, no sólo perjudica a usuarios, sino denota el incumplimiento a las obligaciones inherentes a ENACOM como Autoridad de Control de las leyes que regulan la materia.

4.7 El auditado no produce actividad de control de calidad respecto de la atención a usuarios, ni evalúa la aplicación de sus Reglamentos.

Entre los servicios que el Ente brinda para atención a usuarios de la totalidad de los servicios que controla, no se incluyen herramientas que permitan evaluar la gestión que éste produce sobre calidad de atención a usuarios²⁰.

Los indicadores, habitualmente utilizados miden satisfacción del cliente, capacidad de respuesta, celeridad en los plazos de tramitación, fiabilidad, accesibilidad.

Consultada sobre ello, la DNAUYD informa: *“si bien la ejecución de políticas tendientes a medir la satisfacción al usuario no son competencia de la Dirección, de la información recabada, la Subdirección de Atención a Usuarios informó que anteriormente se llevaron adelante políticas tendientes a medir satisfacción del usuario, pero que no se hallaron constancia de acciones de este tipo en el período auditado”*.

Por su parte la DNCSP, expresa *“la (ex) Gerencia de Servicios Postales de la entonces Comisión Nacional de Comunicaciones y/o ex Dirección Nacional de Servicios Postales de la entonces Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, no ha llevado adelante dicho tipo de políticas durante el periodo auditado, sin perjuicio de las que pudiera, en su caso, haber llevado a cabo el Organismo a nivel general”*²¹.

En el relevamiento de expedientes solicitados para verificar su tramitación²², se ha constatado que aisladamente se efectuaron consultas telefónicas a los usuarios para conocer su nivel de satisfacción y su opinión respecto del grado de cumplimiento de la prestadora sobre

²⁰ II Carta Compromiso con el Ciudadano (2009) - Comisión Nacional de Comunicaciones, aprobada por su Resolución CNC 2651/2009.

²¹ Mediante Nora NOTDNCSP#ENACOM:502/2017, del 26/09/2017, punto 6.

²² Muestra referida en el hallazgo 4.5.



Auditoría General de la Nación

la obligación impuesta, sin que ello se encontrara de modo uniforme, ni registrado con fines estadísticos o de evaluación de gestión.

5 Comunicación del Proyecto de Informe al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM):

El presente fue enviado en vista al organismo auditado, según disposición de la Comisión de Supervisión de la Gerencia de Control de Entes Reguladores y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos a los efectos que, en los plazos consignados, realice sus aclaraciones o comentarios.

Por NOTA N° 158/19-AG7 - Nota N° 37/19 DCSC, emitida el 20 de diciembre de 2019, la AGN remite copia del Proyecto de Informe de auditoría al ENACOM para que formule las consideraciones que estime pertinentes en el plazo de quince (15) días hábiles desde su recepción, documento que es recibido por el Organismo el 26 de diciembre de 2019.

Por Nota N° 27/20-AG7, del 26 de febrero de 2020, se intimó al ENACOM a presentar descargo. Finalmente, mediante NOTA Número: NO-2020-16534202-APN-ENACOM#JGM, ingresa a la AGN el 13 de marzo de 2020, las consideraciones efectuadas por el ENACOM respecto al Proyecto de Informe oportunamente remitido.

El contenido de esta Nota, con los términos vertidos por el auditado, se incorporan al presente como Anexo VI y el análisis AGN de las consideraciones efectuadas se exponen en el Anexo VII. En virtud del descargo se ratifican los hallazgos y se realizan correcciones de forma en los hallazgos 4.3 y 4.6. Las mejoras indicadas por el Auditado en su descargo, en particular en lo referidas al nuevo Reglamento de Gestión (Punto “Hechos posteriores al período auditado” y hallazgo 4.1) y al sistema de Gestión Documental Electrónica implementados (hallazgo 4.4), podrán ser objeto de futuras auditorías.



Auditoría General de la Nación

6 Recomendaciones:

Teniendo en consideración los hallazgos del apartado precedente se efectúan las siguientes recomendaciones:

6.1.- Mantener los reglamentos de atención al cliente actualizados, de manera que siempre contemplen todos los servicios disponibles. Redactar y aprobar un reglamento de atención a clientes del servicio postal. (Hallazgo 4.1).

6.2.- Definir metas presupuestarias que reflejen la totalidad de las actividades realizadas en la gestión de atención a usuarios, a través de criterios razonables y fundados. (Hallazgo 4.2).

6.3.- Producir acciones que fortalezcan el control interno que minimice riesgos inherentes a la actividad de procesamiento de datos. (Hallazgo 4.3).

6.4.- Aplicar un sistema informático de gestión única o aplicable en todas las áreas con compatibilidad tal que posibilite el seguimiento homogéneo de la totalidad de los procesos de tramitación de reclamos de cada Dirección receptora de los mismos. (Hallazgo 4.4).

6.5.- Afianzar mecanismos de tramitación y gestión que agilicen el tratamiento de los reclamos, procurando evitar la reiteración innecesaria de acciones y la disminución de tiempos ociosos. (Hallazgo 4.5).

6.6.- Utilizar las competencias que le son propias para ejercer efectiva y oportunamente la facultad sancionatoria, y asegurar su cumplimiento. (Hallazgo 4.6).

6.7.- Adoptar buenas prácticas y desarrollar procedimientos para la formulación y despliegue de indicadores de calidad de atención a usuarios. (Hallazgo 4.7).



Auditoría General de la Nación

7 Conclusión:

De las tareas realizadas en el ámbito del ENACOM, según el detalle efectuado en el capítulo de alcance, se concluye lo siguiente.

Durante el período auditado, que se extiende entre el 1º de enero de 2015 al 31 de octubre de 2016, los reclamos de clientes por el servicio de internet y el servicio postal, se tramitaron sin reglamentación específica.

Por su parte, para la atención de usuarios, las metas físicas definidas por el organismo no se diseñaron en base a criterios fundados, ni contemplando la totalidad de las acciones ejecutadas por las distintas Áreas involucradas. Asimismo, se evidencian debilidades de control interno respecto de la información suministrada por la Subdirección de Contabilidad y Finanzas (SDCYF) y las unidades ejecutoras (DNAUYD y DNCSPPO), que se manifiesta por la medición de las metas físicas alcanzadas por cada Área.

Por otra parte, en el desarrollo específico de las tareas asignadas, el ENACOM ha utilizado diversos sistemas informáticos que no permiten un seguimiento efectivo y eficiente de su gestión en materia de atención de usuarios respecto a los reclamos/denuncias ingresadas, generando por consiguiente plazos de tramitación que exceden los establecidos en la normativa vigente. Se evidencia la ausencia de actividad de control de calidad con relación a la atención de usuarios y de evaluaciones acerca de la aplicación de sus Reglamentos.

En lo referido al aspecto sancionatorio, se evidencian debilidades en la gestión de sanciones. El 24% de los reclamos relevados derivó en una imputación por incumplimiento a la prestadora, y el 1,8% resultó en la aplicación de multas. No se evidencia en los expedientes documentación de respaldo que avale su efectivo cumplimiento o el seguimiento por parte del auditado.

Por último, la aplicación de medidas y las acciones que se están ejecutando respecto al objeto del presente documento, según lo informado por el ENACOM, serán verificadas en futuras auditorías.



Auditoría General de la Nación

8 Lugar y fecha de emisión del Informe:

Ciudad de Autónoma de Buenos Aires, 19 de mayo de 2020.

9 Firma:

10 Anexos:

10.1 Anexo I – Procedimientos realizados:

Recopilación y análisis del marco normativo vigente durante el período auditado.
Determinación de obligaciones del organismo interviniente.

Entrevistas con los responsables de las áreas de ENACOM con incumbencia en objeto.

Elaboración y cursado de notas de solicitudes de información/documentación al Organismo.

Análisis de información documental entregada por el ENACOM.

Diseño y examen de una muestra de expedientes de trámite de reclamos de usuarios correspondientes al período auditado.

Pedido de colaboración a Empresas del Servicio de Telecomunicaciones.

Reuniones informativas, en sede de AGN, con distintos Organismos de Defensa al Consumidor.

10.2 Anexo II – Marco Normativo

Descripción de la Normativa	Publicación en el B.O.
Leyes.-	
Ley 19.549 - Ley de Procedimientos Administrativos.	27/04/1972
Ley 19.798 - Ley Nacional de Telecomunicaciones.	23/08/1972
Ley 20.216 - Ley de Correos.	23/03/1973
Ley 22.520 - Ley de Ministerios.	23/12/1981
Ley 24.156 - Administración Financiera y Sistema de Control. Disposiciones generales de la administración financiera y de los sistemas de control.	29/10/1992
Ley 25.692 - Unión Postal Universal.	16/01/2003

Ley 26.522 - Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual en todo el Territorio de la República Argentina.	10/10/2009
Ley 27.008 - Presupuesto General de la Administración Pública.	18/11/2014
Ley 27.078 - Ley Argentina Digital.	19/12/2014
Ley 27.198 - Presupuesto General de la Administración Pública.	04/11/2015
Decretos.-	
Decreto 1759/1972 - Reglamenta la Ley 19.549 de Procedimiento Administrativo.	03/04/1972
Decreto 1185/1990 - Creación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.	28/06/1990
Decreto 1883/1991 - Reglamento de Procedimientos Administrativos. Decreto N° 1759/72 T.O. 1991.	24/09/1991
Decreto 438/1992 - Sustituye la Ley de Ministerios por el Anexo I que se llamara Ley de Ministerios t-o 1992.	20/03/1992
Decreto 1187/1993 - Régimen Postal. Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales. Publicidad del Servicio y Responsabilidad Frente al Cliente. Disposiciones Generales.	16/06/1993
Decreto 660/1996 - Modificación de la Estructura de la Administración Central.	27/06/1996
Decreto 1260/1996 - Modificase las facultades de la Secretaría de Comunicaciones, Prensa y Difusión, precisando las funciones asignadas por los Decretos 660/1996 y 952/1996.	08/11/1996
Decreto 1626/1996 - Apruébese la estructura organizativa de la CNC.	07/01/1997
Decreto 764/2000 - Anexo II - Reglamento Nacional de Interconexión.	05/09/2000
Decreto Reglamentario 1525/2009 - Se establecen las previsiones para el funcionamiento del AFSCA.	22/10/2009
Decreto 677/2015 - Establece que la AFTIC creada por Ley 27.078 iniciará sus funciones a los TREINTA (30) días de publicada la presente.	29/04/2015
Decreto 1117/2015 - Apruébese la estructura Organizativa del AFTIC.	16/06/2015
Decreto 13/2015 - Modifica la ley de Ministerios (artículo 1° - Ley 22.520 y sus modificatorias). Crea el Ministerio de Comunicaciones.	11/12/2015
Decreto de Necesidad y Urgencia 267/2015 - Crea la ENACOM.	04/01/2016
Decreto de Necesidad y Urgencia 513/2017 - Suprime el Ministerio de Comunicaciones y transfiere su competencia al Ministerio de Modernización.	17/07/2017
Decisiones Administrativas.-	
Decisión Administrativa 682/2016 - ENACOM - Aprueba la Estructura.	17/07/2016
Resoluciones.-	
Resolución SC 490/1997 - Servicios de Comunicaciones Móviles - Reglamento de Clientes - Telefonía Móvil Celular - Servicio de Comunicaciones Personales - Reglamentación.	18/04/1997

Resolución SC 10059/1999 - Reglamento de Clientes - Prestadores - Sanciones - Derechos y Obligaciones.	10/05/1999
Resolución CNC 2065/1999 - Sustituye el “Manual de Misiones y Funciones” correspondiente a la CNC, aprobado por resolución CNC N° 688/98.	29/09/1999
Resolución CNC 467/2000 - Modifica el Manual de Misiones y Funciones aprobado por Resolución CNC N° 2065/99.	05/04/2000
Resolución CNC 3797/2013 - Telecomunicaciones - Prestadores - Calidad de Servicio - Control - Reclamos - Facturación - Reglamentación - Reglamento de Calidad - Manual de Procedimientos - Auditorias.	13/11/2013
Resolución General AFIP 3582/2014 - Operaciones Comerciales Minoristas.	22/01/2014
Resolución RESOL-2017-3027-APN-ENACOM#MCO - Estructura Organizativa - Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones.	28/04/2017 No publicada
Resolución RESOL-2017-3018-APN-ENACOM#MCO - Estructura Organizativa - Dirección Nacional de Control de Servicios Postales.	28/04/2017 No publicada

10.3 Anexo III- Estructura Organizativa para la atención a usuarios.

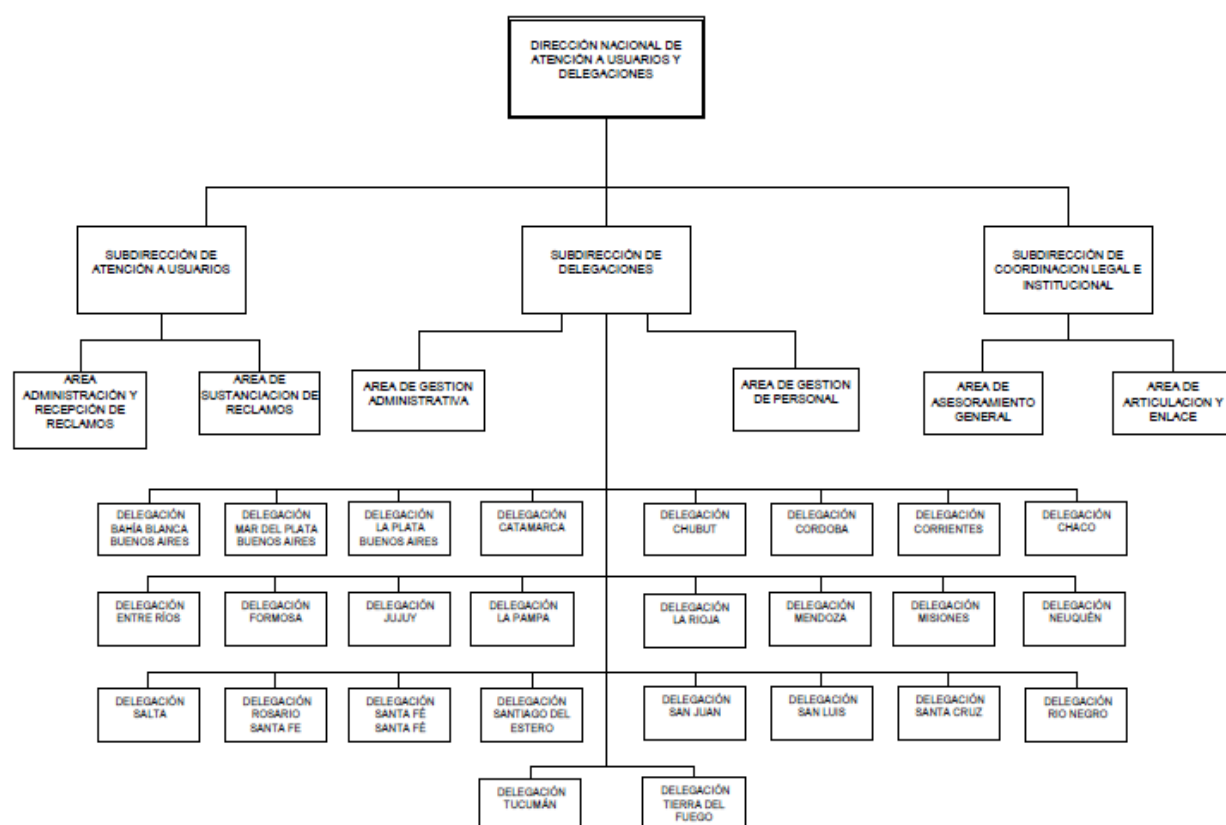
Evolución de la Estructura Organizativa para la atención a usuarios, en el periodo auditado:

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y POSTALES	PERIODO SEGÚN LA MUESTRA DE AUDITORIA
<u>CNC:</u> • Gerencia de Control. • Gerencia de Servicios Postales.	01/01/2015 al 28/05/2015
<u>AFSCA:</u> • Dirección de Control de Denuncias e Inspecciones. <u>AFTIC:</u> • Dirección Nacional de Atención a Usuarios. • Dirección Nacional de Servicios Postales.	29/05/2015 al 04/01/2016
<u>ENACOM:</u> ○ Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones. • Subdirección de Atención Usuarios. • Áreas sustanciación de reclamos. • Administración y recepción de reclamos.	05/01/2016 al 31/10/2016

- **Dirección Nacional de Control de Servicios Postales.**
 - Subdirección de Servicios Postales y Análisis Técnico.
 - Área de Reclamos y Sanciones.
 - Subdirección de Control Postal y Análisis Técnico.

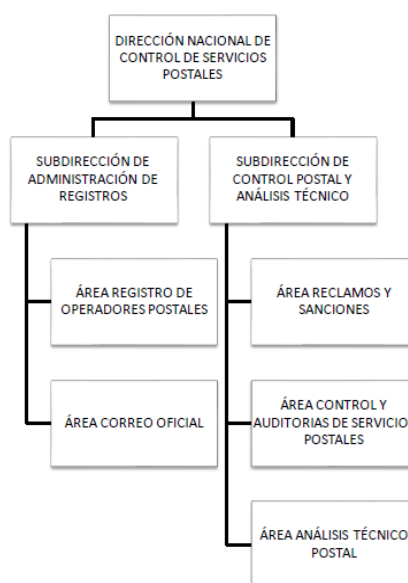
***- Cuadro de elaboración propia a partir del relevamiento de la documentación relevada.**

En Atención a Usuarios intervienen las siguientes Direcciones de ENACOM:



Cuya responsabilidad primaria es entender en todo lo relativo a la atención de usuarios, en el asesoramiento acerca de los derechos y obligaciones que los asisten; la resolución de reclamos y procesos sancionatorios que se inicien y la coordinación de políticas, programas y acciones en las delegaciones que el ENACOM tiene a nivel nacional.

La Dirección Nacional de Control de Servicios Postales (DNCSP)



A quien incumbe controlar el cumplimiento de la normativa vigente en materia postal y telegráfica por parte de los prestadores, entendiendo en la recepción, trámite y resolución de los reclamos de los usuarios y clientes de los Servicios Postales y Telegráficos y su eventual proceso sancionatorio.

Mecanismos habilitados para la recepción de reclamos.

DNAUYD	DNCSP
- Personalmente.	- Personalmente
- Atención telefónica.	- Atención telefónica
- Apartado Postal.	- Apartado Postal
- Correo, habilitado para recibir denuncias.	- Mail
- Portal “que no se corte” (Vigente hasta abril de 2016).	- Delegaciones provinciales
- Consultas Web.	

Distribución geográfica de los Centros de Atención a Usuarios.

- Centro de Atención a Usuarios (CAU), en el ámbito de la Ciudad Autónoma de

Buenos Aires (CABA)

- Delegaciones del Interior, distribuidas por provincias

Ex AFTIC	ENACOM
Delegaciones hasta el 2015	Delegaciones a partir de 2016
Bahía blanca	Bahía blanca
-	Bariloche
CAU - CABA	CAU - CABA
Catamarca	Catamarca
Chaco	Chaco
Comodoro Rivadavia	Comodoro Rivadavia
Córdoba	Córdoba
Corrientes	Corrientes
Formosa	Formosa
General Pico	General Pico
Jujuy	Jujuy
La Plata	La Plata
La Rioja	La Rioja
Mendoza	Mendoza
-	Mar del Plata
Mercedes	-
Misiones	Misiones
Neuquén	Neuquén
Paraná	Paraná
Rio Gallegos	Rio Gallegos
Rosario	Rosario
Salta	Salta
San Fernando	-
San Juan	San Juan
San Justo	-
San Luis	San Luis
Santa Fe	Santa Fe
Santa Rosa	Santa Rosa
Santiago del Estero	Santiago del Estero
Tucumán	Tucumán
Ushuaia	Ushuaia
Viedma	Viedma

La Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones (DNAUYD), y ésta a través de la Subdirección de Atención a Usuarios, tiene a su cargo “ejercer la coordinación

general de las competencias asignadas al Área de Administración y recepción de Reclamos y al Área de sustanciación de Reclamos”²³.

La Dirección Nacional de Control de Servicios Postales (DNCSP) dispone de la colaboración del personal afectado a la Atención de Usuarios de Telecomunicaciones, en todas las Delegaciones del Interior del País y en la Oficina del CAU en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), además de contar con una Oficina propia en el ámbito de CABA.

Una vez ingresados los reclamos estos se derivan a la Oficina de Reclamos y Sanciones, dependiente de la Sub Dirección de Control Postal y Análisis Técnico, para su tratamiento y resolución.

10.4 Anexo IV - Universo auditado. Muestreo:

Cuadro N° 8: Totales de reclamos/denuncias recibidos durante el periodo auditado.

AÑO	DNAUYD	DNCSP
2015	53.527	330
2016	30.658	215
TOTAL	84.185	545

Fuente: Elaboración propia con información remitida por el ENACOM

Alcance y definición de la muestra

Se solicitó cantidad de reclamos recepcionados durante el periodo de auditoría. Se informó que las Delegaciones del Interior tenían reflejado dentro de su Sistema de Gestión de Reclamos (SIA)²⁴ una apertura por tipo de reclamos, mientras que en el Centro de Atención a Usuarios, se cargaban en el Sistema SIA-CAU²⁵ bajo un número de denuncia, lo que no permitía tipificar los reclamos que presentan los usuarios.

²³ Información brindada por Nota NO 2017-23263724-APN-DNAUYD#ENACOM (del 05/10/2017), punto 2, “...al día de la fecha no existe un Reglamento específico que regule la prestación de dicho servicio...”.

²⁴ Sistema Integrado de Administración.

²⁵ Sistema Integrado de Administración-Subsistema CAU-Modulo de Denuncias en el AMBA, que en la actualidad coexiste con el Sistema de Gestión de Documentos. Informado por Nota N 2017-25363724-APN-DNAUYD#ENACOM (del 05/10/2017), punto 3.

Para un porcentaje de confianza del 95%, el valor de la variable Z teniendo en cuenta una distribución normal estándar es de 1,96%.

Esto se obtiene utilizando la tabla de distribución normal, o la función DISTR.NORM.ESTAND.INV() del *Excel*.

Para determinar la muestra se asignó un número aleatorio a cada expediente, luego se los ordeno por este número de menor a mayor y se seleccionaron los primeros 381 para el 2015 y 379 para el 2016, según fórmula empleada y el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde,

- **n** es el tamaño de la muestra.
- **Z** es el nivel de confianza.
- **p** es la variabilidad positiva.
- **q** es la variabilidad negativa.
- **N** es el tamaño de la población.
- **E** es la precisión o el error.

Año 2015:	Z=1,96	p= 0,50	q=0,50	N=53.527	E=0,05 n=381
Año 2016:	Z=1,96	p= 0,50	q=0,50	N=30.658	E=0,05 n=379

En Dirección Nacional de Control de Servicios Postales (DNCSP) se midió por el mínimo nivel de varianza.

De igual manera que en el caso anterior, para determinar la muestra se asignó un número aleatorio a cada expediente, luego se los ordeno por este número de menor a mayor y se seleccionaron los primeros 98 para el 2015 y 84 para el 2016, quedando una muestra para analizar la gestión de 182 expedientes, según el siguiente detalle de obtención:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde,

- ***n*** es el tamaño de la muestra.
- ***Z*** es el nivel de confianza.
- ***p*** es la variabilidad positiva.
- ***q*** es la variabilidad negativa.
- ***N*** es el tamaño de la población.
- ***E*** es la precisión o el error.

Año 2015:	$Z=1,96$	$p= 0,10$	$q=0,90$	$N=331$	$E=0,05$	$n=98$
Año 2016:	$Z=1,96$	$p= 0,10$	$q=0,90$	$N=214$	$E=0,05$	$n=84$

Determinadas ambas muestras, se solicitó el listado completo de los expedientes seleccionados, poniendo el Ente a disposición del equipo de auditoría casi la totalidad de éstos para su análisis.

10.5 Anexo V - Reclamos:

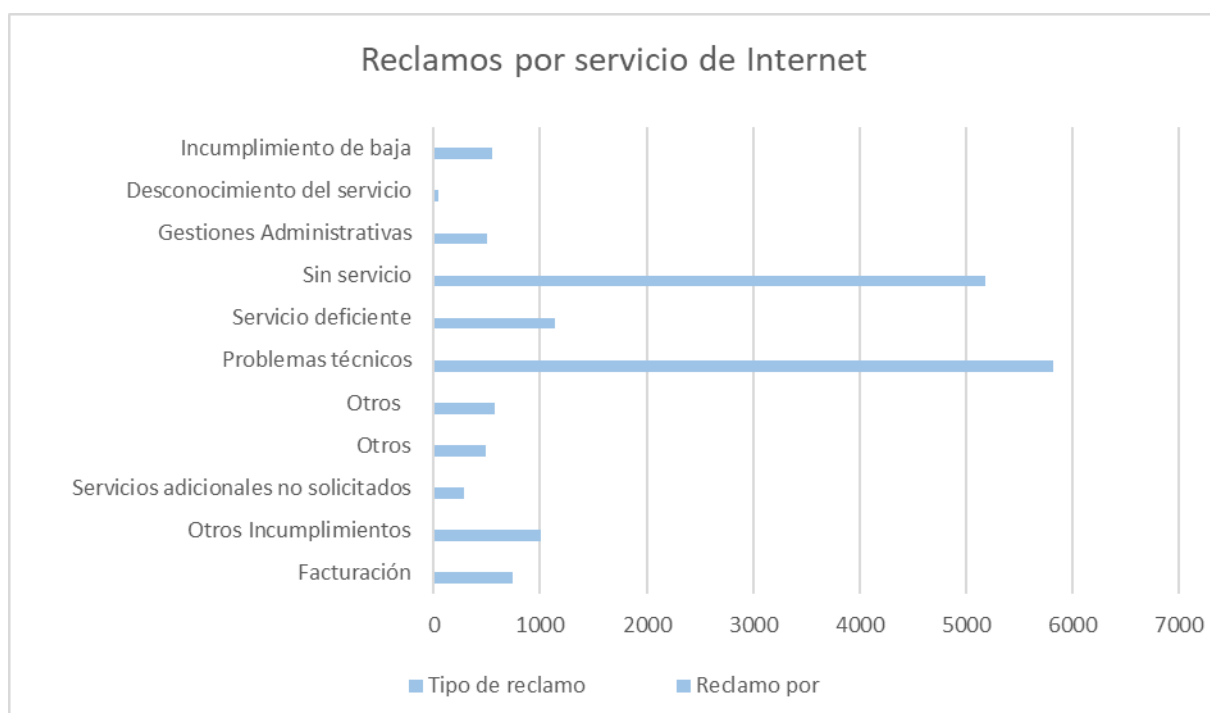
En el siguiente cuadro se expone la distribución de los reclamos ingresados por cada una de las Delegaciones y el tipo de reclamo ingresado por servicio.

Cuadro N° 9: Reclamos ingresados por cada Delegación de la DNAUYD -

Delegaciones	Denuncias	
	Total ingresado 2015	Total ingresado 2016
Bahía Blanca - Bs. As.	383	287
Bariloche.	-	20
Catamarca.	563	282
Centro Atención Usuarios.	18510	6685
Chaco.	2637	1796
Córdoba.	3693	2483
Corrientes.	1045	951
Comodoro Rivadavia.	740	345
DNAUYD.	19	13
Entre Ríos.	2051	2589
Formosa.	760	539
General Pico - La Pampa	167	111
Jujuy.	444	261
La Pampa.	68	23
La Plata - Bs. As.	2917	1294
La Rioja	208	146
Mar del Plata - Bs.As.	-	33
Mendoza.	2279	813
Misiones.	1272	893
Neuquén.	870	439
Santa Fe - Rosario.	5906	4807
Salta.	671	299
San Juan.	1470	459
San Luis.	377	111
Santa Cruz.	292	96
Santa Fe.	2618	2861
Santiago del Estero.	628	357
Tierra del Fuego.	345	69
Tucumán.	1752	1232
Viedma - Río Negro.	842	364
Totales	53527	30658

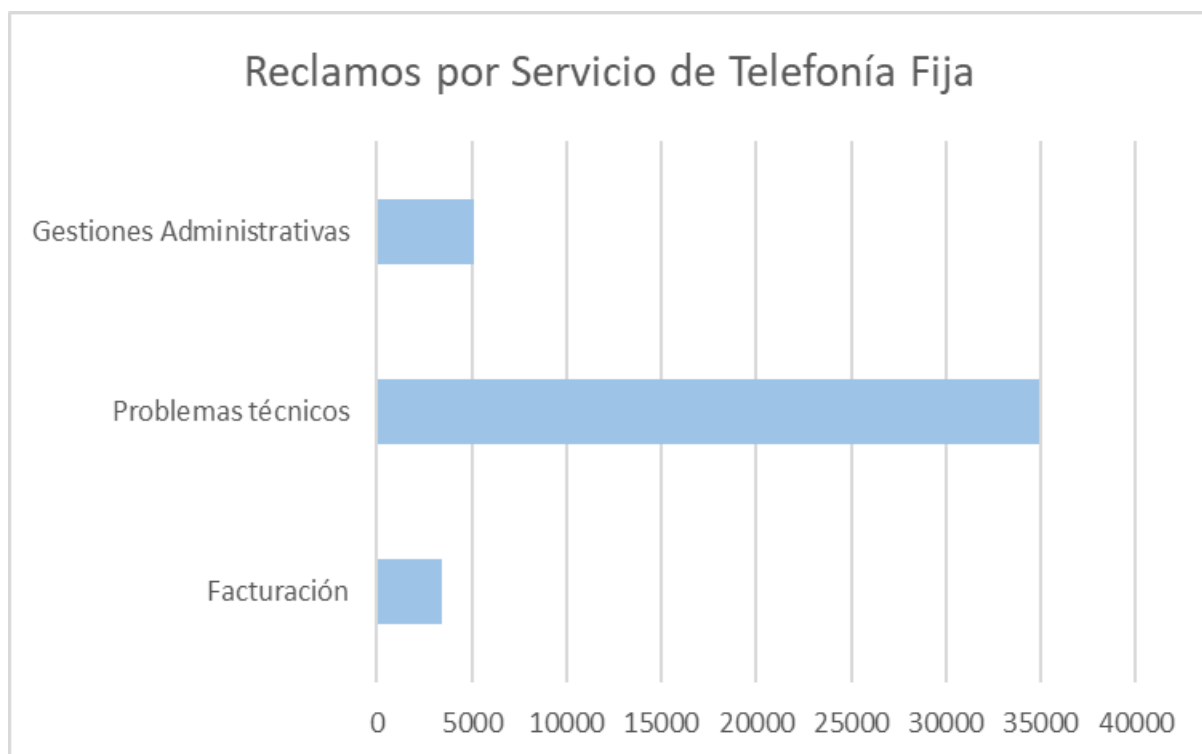
Fuente: Elaboración propia con información remitida por el ENACOM

Cuadro N° 10: Denuncias/reclamos ingresados correspondientes al servicio de internet -



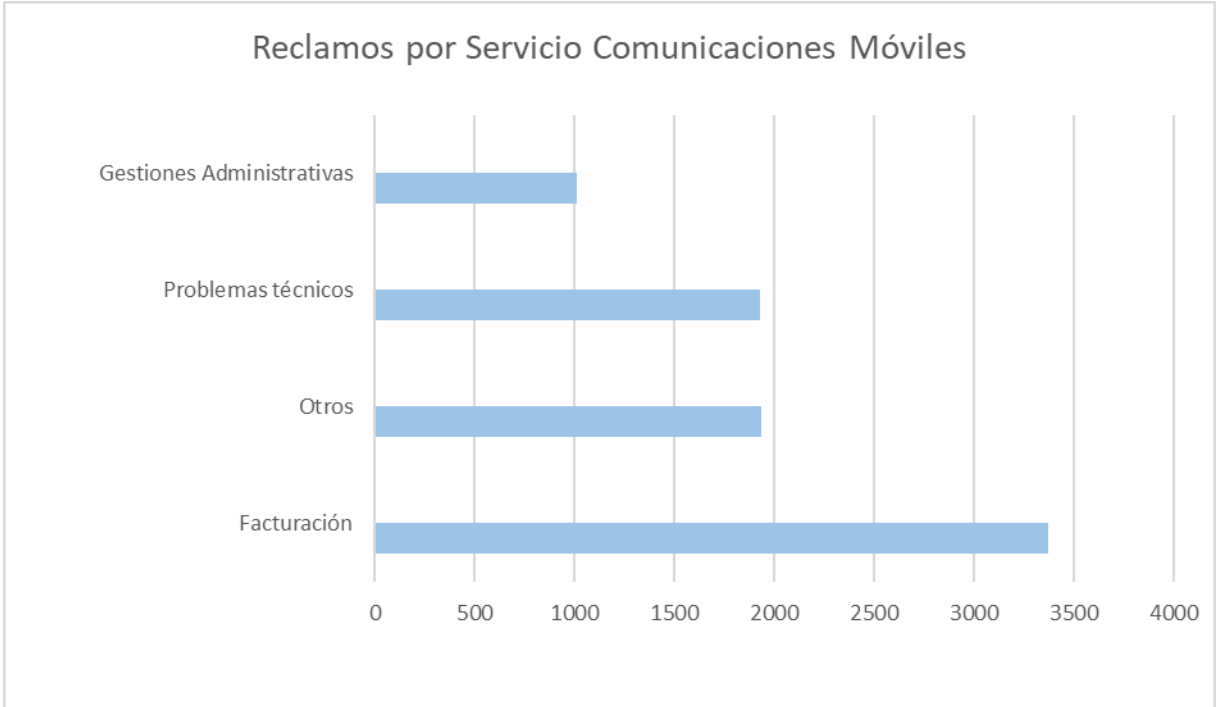
Fuente: Elaboración propia con información remitida por el ENACOM

Cuadro N° 11: Denuncias/reclamos ingresados correspondientes al servicio de Telefonía Fija-



Fuente: Elaboración propia con información remitida por el ENACOM

Cuadro N° 12: Denuncias/reclamos ingresados correspondientes al servicio de Comunicaciones Móviles. -

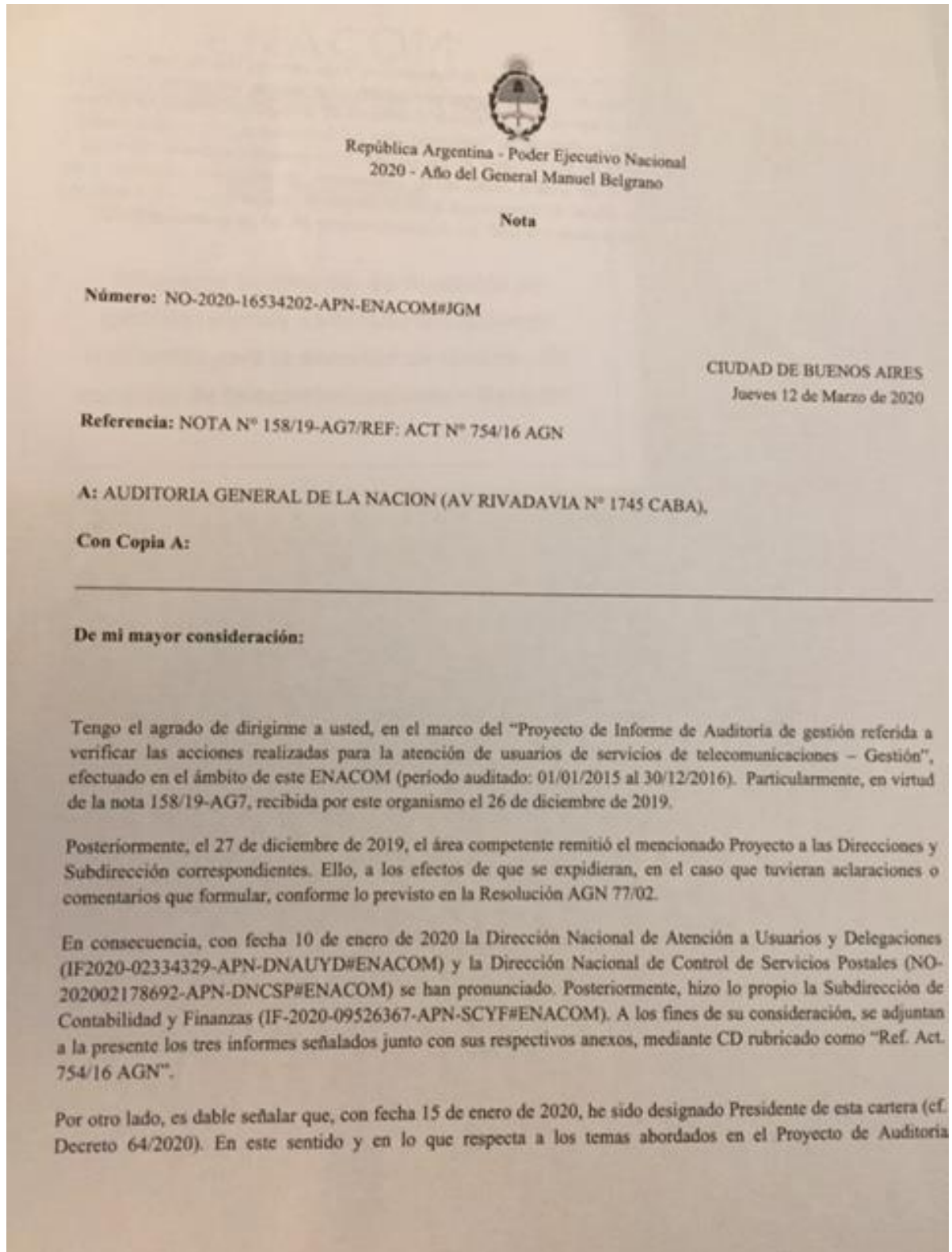


Fuente: Elaboración propia con información remitida por el ENACOM

10.6 Anexo VI – Respuesta del Ente auditado a la vista cursada:

Nota - NO-2020-16534202-APN-ENACOM#JGM

- Presidencia - Ente Nacional de Comunicaciones –



mencionado, debo poner de resalto que, en la primer Acta de Directorio en la que participé bajo tal carácter, hemos establecido como lineamiento de gestión y en el marco de una política pública que entiende a la comunicación como un Derecho Humano básico y el acceso equitativo a las nuevas tecnologías de la información como un elemento imprescindible en la construcción de la ciudadanía, la "implementación de] herramientas para la optimización y agilización en la atención y resolución de los reclamos de los usuarios y/o consumidores con el objeto de la protección de sus derechos. Promover un control eficaz de las obligaciones de despliegue impuestas a los licenciatarios, como así también de la calidad del servicio que deben proporcionar a los usuarios y/o consumidores los prestadores de Servicios de Comunicaciones Móviles". (cf. Acta de Directorio 56, del 30 de enero de 2020).

Sin otro particular saluda arte.

Digitally signed by MADRIGNAN Claudio Juli
Date: 2020.02.12 18:00:00 ART
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Claudio Juli Ambrosini
Presidente
Ente Nacional de Comunicaciones

AUDITORIA GENERAL DE LA NACION	
MESA DE ENTRADAS	
ENTRADA	SALIDA
13 MAR 2020	12:25

Digitally signed by ENTENACIONES
Date: 2020.02.12 18:00:00 ART

Informe - IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM

- Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones -



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Informe

Número: IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Viernes 10 de Enero de 2020

Referencia: Respuesta Nota N° 37/19 DCSC, referido al ACT. N° 754/16 AGN - “Proyecto de informe de Auditoría de gestión referida a verificar las acciones realizadas para la atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones – Gestión”

Me dirijo a Uds. en relación a la Nota N° 37/19 DCSC, referido al ACT. N° 754/16 AGN, en trámite ante el Expediente N° EX-2019-113037737- -APN-AMEYS#ENACOM “Proyecto de informe de Auditoría de gestión referida a verificar las acciones realizadas para la atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones – Gestión”, a fin de dar respuesta a los puntos allí observados.

En primer lugar, es dable destacar que el periodo auditado es del 01/01/2015 al 30/10/2016, es decir que se inició cinco (5) años previos al día en que esta respuesta se está dando, siendo dable destacar, en vistas de ello, que muchas de las observaciones y hallazgos formulados, o bien de las recomendaciones, al día de hoy se encuentran subsanadas o bien resultan obsoletas en vistas del tiempo transcurrido y los cambios que el Organismo y la tecnología han sufrido en estos últimos tiempos.

En cuanto a los hallazgos mencionados, en primer lugar, en relación al indicado en el ítem 4.1 “*Durante el periodo auditado, los reclamos de clientes por servicio de internet y servicio postal se tramitaron sin reglamentación específica*”, es necesario indicar que, como Uds. bien manifiestan, al día de la fecha los reclamos relacionados con el servicio de internet se encuentran reglados a través del Reglamento de Clientes del Servicio TIC, el cual se encuentra formulado a través de la Resolución N° 733 de 2017, y sus modificatorias.

Dicha resolución, como es de público conocimiento, es de fecha 29/12/2017, motivo por el cual tampoco fue indicado en la Nota NO-2017-23263724-APN-DNAUYD#ENACOM de fecha 05 de octubre de 2017, firmada por el entonces Director Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones, el Dr. Diego Montanaro.

Es por ello, que esta Dirección Nacional, a mi cargo, entiende que el hallazgo y observación formulada al respecto ya se encuentra subsanada.

Respecto del hallazgo formulado en el ítem 4.2 “*Las metas físicas definidas por el organismo para la atención de usuarios no se diseñan en base a criterios fundados, ni contemplan la totalidad de las acciones ejecutadas*”, oportunamente esta Dirección hizo saber que “*si bien no hemos hallado registros formales respecto a los criterios*

adoptados para la fijación de metas físicas correspondiente a los periodos 2015 y 2016, esta Dirección toma como base las cantidades de denuncias ingresadas en años anteriores como parámetro estimativo para poder fijar las metas físicas de correspondientes a los años siguientes”.

Esto, al día de la fecha continúa siendo correcto, puesto que esta Dirección Nacional no puede cuantificar expresamente la cantidad de reclamos que serán iniciados año a año, o bien el cierre de los mismos al final de cada periodo, puesto que ello depende de las acciones de los usuarios.

Asimismo, hago saber a Uds. que las metas físicas son números dinámicos, puesto esta Dirección Nacional para dar cierre a las actuaciones requiere de los acuses de recibo emitidos por el Correo Argentino. Dada la demora de tal entidad, es que quizás el número reflejado en cierto momento sea menor, y luego, al actualizar cada expediente de reclamo con el acuse correspondiente, el cierre se da a la fecha que indica tal documento del Correo Argentino.

De igual forma, al día de la fecha, y conforme la Resolución 129/19 de la ex Secretaría de Modernización Administrativa, todos los reclamos, a partir del 4 de noviembre del pasado año, todos los reclamos de servicios TIC han de ser formulados a través de la plataforma de trámites a distancia (TAD), motivo por el cual, al día de la fecha los avisos de retorno ya no son necesarios, atento a la notificación electrónica que se realiza tanto al requirente como a la prestataria involucrada. Existiendo como única salvedad que el usuario no contare con un correo electrónico requisito indispensable para contar con un usuario TAD, lo que motivará que el usuario realice su reclamo de forma presencial, y por tanto se lo tenga que notificar vía postal, por lo que la carga de los acuses de recibo de lo que fuera notificado al usuario dependerá de su envío por parte del Correo Argentino.

Continuando el análisis de la auditoría por Uds. realizada, y considerando el punto 4.3 *“se evidencian debilidades de control interno respecto de la información suministrada por la Subdirección de Contabilidad y Finanzas del ENACOM y las unidades ejecutoras”*.

Respecto de este punto, nos remitimos a lo dispuesto en el punto 4.2, por ser el mismo coincidente con lo aquí indicado.

Por su parte, respecto del ítem 4.4 *“La Autoridad de Aplicación utiliza diversos sistemas informáticos que no permiten un seguimiento efectivo y eficiente de su gestión en materia de atención a usuarios”*, tal observación al día de la fecha se encuentra desactualizada, atento a que a partir de mitad de año de 2017, es de utilización obligatoria en este Ente Nacional de Comunicaciones, el sistema de Generador de Documentación Electrónica (GDE), por lo que todos los expedientes son tramitados a través del mismo, brindando así una trazabilidad del reclamo por parte de las distintas reparticiones del Organismo, así como por el Usuario en sí.

En relación al punto 4.5 *“Los plazos que insume la tramitación de reclamos exceden los establecidos en la normativa vigente durante el periodo auditado”*, si bien es cierto que durante el periodo auditado existía una demora mayor, atento a que a partir de 2016 se han cerrado trámites pendientes, al día de la fecha, este punto debiera tenerse también por subsanado.

Prueba de ello es el procedimiento uniforme que en la Subdirección de Atención a Usuarios, así como se ha determinado que el plazo de cierre de reclamos establecido en treinta y cinco (35) días hábiles, plazo que al día de la fecha incluso es menor, siendo de treinta días (30) hábiles promedio para el cierre de los reclamos iniciados (acompañó embebido, como anexo I, gráfico que identifica ello).

Como vuestra auditoría podrá ver, hemos reducido sustancialmente los plazos por debajo de lo establecido por la Ley de Procedimientos Administrativos.

Otro de los aspectos allí mencionados refiere a la falta de respuesta de las prestadoras. Al día de la fecha, y atento a los plazos de cierre que esta Dirección Nacional a mi cargo maneja, la falta de respuestas de parte de las prestadoras en los reclamos, obran en detrimento de ellas, puesto que el cierre de la actuación con la imputación o cierre del reclamo, será dado igual al fin del término mencionado más arriba, no siendo un aspecto que pueda ser reprochable al órgano de control.

En cuanto al hallazgo 4.6 *“Se verifica incumplimiento de la obligación de sancionar que corresponde a la Autoridad de Aplicación conforme el régimen vigente durante el periodo auditado”*, es necesario establecer lo siguiente: si bien la decisión de aplicar o no sanciones depende directamente de quien ejerza la presidencia del Ente, así como del dictamen emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Regulatorios, pudiendo esta Dirección a mi cargo únicamente imputar el incumplimiento de obligaciones determinadas por la reglamentación vigente.

En tal sentido es que la Resolución 733/2017, dispone en el artículo 59 *“La violación a las disposiciones del presente reglamento imputables a un prestador, verificadas de oficio o a solicitud de parte, serán susceptibles de ser sancionadas conforme con el régimen sancionatorio vigente”*, lo que, siguiendo lo establecido por la doctrina *“La potestad disciplinaria y las sanciones La potestad es un poder atribuido por la ley, que lo delimita y construye. Apodera y habilita a la Administración, para ejercer su acción. Por eso, frente a la potestad nadie está en una situación de deber u obligación, sino en una abstracta sujeción que vincula a soportar efectos jurídicos que surgen del ejercicio de la potestad y una eventual incidencia en la propia esfera jurídica”*[1]

En síntesis, la Administración tiene la potestad, la facultad de imponer sanciones, quedando en cabeza de ésta la imposición de sanciones, y de qué tenor serán las mismas, mas ello no es responsabilidad de esta Dirección Nacional de Atención a Usuarios a mi cargo.

Respecto del último hallazgo, 4.7 *“El auditado no produce actividad de control de calidad respecto de la atención a usuarios, ni evalúa la aplicación de sus Reglamentos”*, hago saber a vuestra Auditoría que, a través de la Nota NO-2019-103829635-APN-DNAUYD#ENACOM, a partir del 1º de diciembre del año pasado se han empezado a realizar encuestas de satisfacción en la atención al público, con cuyos resultados evaluaremos no sólo la atención dispensada, sino aquellos ítems donde se deberá reforzar la capacitación o bien brindar nuevas formaciones en materias diversas.

Por último, y teniendo en cuenta la evaluación de “aplicación de reglamentos”, esta Dirección Nacional, a través de la Subdirección de Atención a Usuarios y Delegaciones, realiza telegestiones a los usuarios afectados, a fin de verificar el efectivo cumplimiento de lo imputado o de las sanciones impuestas.

Aún más, esta Dirección Nacional a mi cargo, lleva el Registro de Sanciones, a través del cual, también observamos y tenemos estadísticas respecto de qué incumplimientos existen, así como de las reincidencias, en caso de existir las.

Por todo esto, es que esta Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones, a mi cargo, entiende que los hallazgos y observaciones formuladas, al día de hoy se encuentran subsanadas, quedando aquellas oportunamente realizadas, saneadas completamente.

Apartado recomendaciones

En relación a las recomendaciones realizadas por vuestra Auditoría, me referiré a cada una de ellas separadamente.

6.1 “Mantener los reglamentos de atención al cliente actualizados, de manera que siempre contemplen todos los

servicios disponibles. Redactar y aprobar un reglamento de atención a clientes del servicio postal”

Tal como fue manifestado más arriba, al día de la fecha existe el Reglamento de Clientes del Servicio TIC, contemplado en la Resolución 733/2017, que contempla los servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión por cable, por lo que dicha recomendación, al día de la fecha, enero de 2020 carece de actualidad.

6.2 “Definir metas presupuestarias que reflejen la totalidad de las actividades realizadas en la gestión de atención a usuarios, a través de criterios razonables y fundados. (Hallazgo 4.2)”

Tal como se estableció más arriba, en la respuesta al hallazgo, las metas físicas en cuanto a los reclamos recibidos por la Subdirección de Atención a Usuarios de esta Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones, son números dinámicos, atento a que ello depende de los ingresos que se producen, así como de las constancias de recepción de documentación (acuses de recibo) que son brindados por el Correo Oficial.

De igual forma, y para mayor abundamiento, nos remitimos a lo manifestado en el Hallazgo 4.2.

6.3 “Producir acciones que fortalezcan el control interno que minimice riesgos inherentes a la actividad de procesamiento de datos. (Hallazgo 4.3)”

Referente a esta recomendación, esta Dirección Nacional a mi cargo, reitera lo ya manifestado, y que es de conocimiento de vuestra Auditoría. A través de la aplicación como único sistema de tramitación de reclamos el GDE, así como a través de la Resolución 129/19 se estableció que los reclamos de usuarios respecto de los servicios TIC, son únicamente ingresados a través de la plataforma TAD.

Es por ello que, hoy día existe un control uniforme de la información, así como un único método de ingreso y tramitación de reclamos TIC en todo el país.

6.4 “Aplicar un sistema informático de gestión única o aplicable a todas las áreas con compatibilidad tal que posibilite el seguimiento homogéneo de la totalidad de los procesos de tramitación de reclamos de cada Dirección receptora de los mismos. (Hallazgo 4.4)”

Tal como fue mencionado en el hallazgo correspondiente y en el punto anterior, al existir desde después de mitad de 2017 un único sistema de tramitación de expedientes (GDE), cada reclamo tiene trazabilidad por parte de todo el organismo y también para el usuario que los realiza.

6.5 “Afianzar mecanismos de tramitación y gestión que agilicen el tratamiento de los reclamos, procurando evitar la reiteración innecesaria de acciones y la disminución de tiempos ociosos. (Hallazgo 4.5)”

En lo que respecta a los reclamos de usuarios TIC, en tramitación ante esta Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones, a mi cargo, esta recomendación deviene abstracta, en virtud de la existencia de un procedimiento unificado en cuanto a la tramitación de reclamos, así como también, al día de hoy, para el cierre de reclamos estamos debajo del tiempo estipulado por la ley de procedimientos administrativos.

Todo ello ya fue desarrollado en el hallazgo correspondiente.

6.6 “Utilizar las competencias que le son propias para ejercer plenamente la obligación sancionatoria. (Hallazgo 4.6)”

Sin perjuicio de lo desarrollado en el hallazgo 4.6 sobre la temática de referencia, hacemos saber a vuestra Auditoría

que el alcance de esta Dirección Nacional a mi cargo, finaliza con la imputación, y el proyecto de sanción que se eleva a la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Regulatorios.

En virtud de ello, informo que se han efectuado veintitrés mil quinientos setenta (23570) de proyectos de sanción desde el inicio de la gestión anterior, a fines de 2016 hasta el 09 de diciembre 2019 inclusive.

6.7 “Adoptar buenas prácticas y desarrollar procedimientos para la formulación y despliegue de calidad de atención a usuarios. (Hallazgo 4.7)”.

Esta Dirección Nacional, a mi cargo, ha tomado nota de esta recomendación y hallazgo, por lo cual, desde el 1° de diciembre se han implementado las encuestas correspondientes, las cuales con sus resultados, serán revisadas y verificará aquello que requiera más atención.

Sin más, saludo a Uds. atentamente.

[1] MIRIAM MABEL IVANEGA 2007, JURISPRUDENCIA ARGENTINA - Suplemento Derecho Administrativo - 2006 II .Id SAIJ: DACF070006

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.01.10 18:07:24 -03:00

Diego Hernan Requejo
Director Nacional
Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones
Ente Nacional de Comunicaciones

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.01.10 18:07:24 -03:00

Nota - NO-2020-02178692-APN-DNCSP#ENACOM

- Dirección Nacional de Control de Servicios Postales –



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Nota

Número: NO-2020-02178692-APN-DNCSP#ENACOM

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Viernes 10 de Enero de 2020

Referencia: Respuesta a Proyecto Informe Auditoría gestión reclamo AGN - NOTA 158/19 AG7 - EX-2019-113037737-APN-AMEYS#ENACOM

A: Pedro Adolfo Arruvito (SDYME#ENACOM),

Con Copia A: Daniela Alejandra Naso (DNCSP#ENACOM),

De mi mayor consideración:

Me dirijo a ud en respuesta al ME-2019-113423329-APN-SDYME#ENACOM con motivo de la presentación efectuada por la AUDITORIA GENERAL DE LA NACION respecto al “Proyecto de Informe de Auditoría de gestión referida a verificar las acciones realizadas para la atención de usuarios de servicios de telecomunicaciones – Gestión” en el ámbito de este ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES.

En dicho Proyecto de Informe, la citada Auditoría formuló una serie de recomendaciones a partir de los hallazgos observados.

En ese contexto, y teniendo en cuenta el requerimiento formulado por esa Auditoría sobre las aclaraciones o comentarios que esta Dirección estimare formular en relación al citado proyecto, es que se informa lo siguiente:

“6.4 Aplicar un sistema informático de gestión única (...)”: A partir del junio del año 2019 esta Dirección Nacional ha implementado, a falta de una Base de Datos Integral, el Sistema de Gestión Documental (SGD) utilizada ya por este Organismo en la gestión de los reclamos de telecomunicaciones a través de su Dirección Nacional de Atención al Usuario y Delegaciones, siendo ésta la única base donde se centralizan actualmente todos los reclamos en materia postal.

“6.6.- Utilizar las competencias que le son propias para ejercer plenamente la obligación sancionatoria (...)”:
Durante los ejercicios 2017, 2018 y 2019 esta Dirección Nacional ha elevado 79 proyectos de resolución por los cuales se propicia la aplicación del régimen sancionatorio previsto en el Decreto N° 1187/93 (artículo 16) a las prestadoras de servicios postales y al CORREO OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA SA por incumplimiento de las condiciones de calidad y del servicio postal contratado por los usuarios, motivados ellos en reclamos formulados donde se determinó la responsabilidad de la prestadora postal involucrada. Es preciso destacar que dichos procesos sancionatorios han sido tramitados por cuerda separada al expediente administrativo de los reclamos a fin de no entorpecer el curso normal de éstos últimos

Sin otro particular saluda atte.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.01.10 11:42:07 -03:00

Valeria Andrea Patricia Pinola
Directora Nacional
Dirección Nacional de Control de Servicios Postales
Ente Nacional de Comunicaciones

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.01.10 11:42:08 -03:00

Informe - IF-2020-09526367-APN-SCYF#ENACOM

- Subdirección de Contabilidad y Finanzas -



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Informe Técnico

Número: IF-2020-09526367-APN-SCYF#ENACOM

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Martes 11 de Febrero de 2020

Referencia: Respuesta al punto 4.3

Respuesta al punto 4.3

En primera instancia el cuadro insertado en el punto 4.3 con el fin de mostrar las inconsistencias detectadas, posee errores en sus títulos, referenciando a Direcciones y Programas incorrectos en relación a los importes expresados en el mismo al menos en dos de las cuatro teóricas inconsistencias. Con el fin de dar respuesta, nos basamos en los importes citados para la búsqueda de los documentos que justifican los valores. Asimismo, como documentación respaldatoria, se adjunta como archivos embebidos los informes enviados por las Direcciones y la carga en el Sistema e-Sidif.

A

SAF 115 – Programa 16 – Ejercicio 2015

Control de los Servicios de Telecomunicaciones

Cod. M2557 Atención a Usuarios del Interior – Reclamos Solucionados - Ejecución Cierre. Cantidad 31.647

Cod. M2558 Atención a Usuarios Área Metropolitana – Reclamos Solucionados - Ejecución Cierre. Cantidad 11.738

Cantidad Total 43.385 – Justificado por Documento embebido “Cierre Metas 2015” Pag 2/18.

B

SAF 207 – Programa 17 – Ejercicio 2016

Atención de Usuarios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Cod. M2557 Atención a Usuarios del Interior – Reclamos Solucionados - Ejecución Cierre. Cantidad 31.282

Cod. M2558 Atención a Usuarios Área Metropolitana – Reclamos Solucionados - Ejecución Cierre. Cantidad 12.550

Cantidad Total 43.832 – Justificado por Documento embebido “GFP 44 2016 – Cierre 2016 PR17” Pag 1/2.

C

SAF 115 – Programa 17 – Ejercicio 2015

Control de los Servicios Postales

Cod. M844 Atención de Usuarios – Persona Atendida - Ejecución Cierre. Cantidad 679

Cantidad Total 679 – Justificado por Documento embebido “Cierre 2015 PR17” Pag 1/9.

D

SAF 207 – Programa 20 – Ejercicio 2016

Control de los Servicios Postales

Cod. M844 Atención de Usuarios – Persona Atendida - Ejecución Cierre. Cantidad 577

Cantidad Total 577 – Justificado por Documento embebido “GFP 41 2016 – Cierre 2016 PR20” Pag 1/11.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.02.11 19:25:52 -03:00

Daniel Alfredo Neira
Subdirector
Subdirección Contabilidad y Finanzas
Ente Nacional de Comunicaciones

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.02.11 19:25:54 -03:00

10.7 Anexo VII – Análisis de las consideraciones formuladas por el auditado²⁶:

Hallazgo Recomendación	Descargo - Consideraciones (ENACOM)	Análisis del descargo con fundamento de la decisión elevada a la Comisión
4.1.- Durante el período auditado, los reclamos de clientes por servicio de internet y servicio postal se tramitaron sin reglamentación específica.	Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM ...en relación al indicado en el ítem 4.1 <i>“Durante el periodo auditado, ...”</i>, es necesario indicar que, como Uds. bien manifiestan, al día de la fecha los reclamos relacionados con el servicio de internet se encuentran reglados a través del Reglamento de Clientes del Servicio TIC, el cual se encuentra formulado a través de la Resolución N° 733 de 2017, y sus modificatorias. Dicha resolución, como es de público conocimiento, es de fecha 29/12/2017, motivo por el cual tampoco fue indicado en la Nota NO-2017-23263724-APN-DNAUYD#ENACOM de fecha 05 de octubre de 2017, firmada por el entonces Director Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones, el Dr. Diego Montanaro. Es por ello, que esta Dirección Nacional, a mi cargo, entiende que el hallazgo y observación formulada al respecto ya se encuentra subsanada. En relación a las recomendaciones realizadas... 6.1 <i>“Mantener los reglamentos de atención al</i>	El hecho de que se haya aprobado un nuevo Reglamento, como da cuenta el proyecto de Informe en el apartado de Hechos posteriores, no obsta que durante el período bajo análisis se ha evidenciado la tramitación de reclamos sin reglamentación específica. Dicha situación reviste una falencia de gestión y su observación es pertinente aun ante la aprobación de un nuevo reglamento. En futuras auditorías podrá evaluarse en qué medida se mantienen actualizados los reglamentos de gestión de reclamo en relación a nuevos servicios ofrecidos por los operadores. Por lo expuesto se mantiene el hallazgo y su recomendación.

²⁶ Elevadas mediante Nota Número: NO-2020-16534202-APN-ENACOM#JGM.

6.1.- Mantener los reglamentos de atención al cliente actualizados, de manera que siempre contemplen todos los servicios disponibles. Redactar y aprobar un reglamento de atención a clientes del servicio postal.	<i>cliente actualizados, ...”</i> Tal como fue manifestado más arriba, al día de la fecha existe el Reglamento de Clientes del Servicio TIC, contemplado en la Resolución 733/2017, que contempla los servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión por cable, por lo que dicha recomendación, al día de la fecha, enero de 2020 carece de actualidad.	
4.2.- Las metas físicas definidas por el organismo para la atención de usuarios no se diseñan en base a criterios fundados, ni contemplan la totalidad de las acciones ejecutadas.	Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM: Respecto del hallazgo formulado en el ítem 4.2 “Las metas físicas definidas...”, oportunamente esta Dirección hizo saber que <i>“si bien no hemos hallado registros formales respecto a los criterios adoptados para la fijación de metas físicas correspondiente a los períodos 2015 y 2016, esta Dirección toma como base las cantidades de denuncias ingresadas en años anteriores como parámetro estimativo para poder fijar las metas físicas de correspondientes a los años siguientes”</i>. Esto, al día de la fecha continúa siendo correcto, puesto que esta Dirección Nacional no puede cuantificar expresamente la cantidad de reclamos que serán iniciados año a año, o bien el cierre de los mismos al final de cada periodo, puesto que ello depende de las acciones de los usuarios. Asimismo, hago saber a Uds. que las metas físicas son números dinámicos, puesto esta Dirección Nacional para dar cierre a las actuaciones requiere de los acuses de recibo	Ante las consideraciones formuladas por el Ente, se ratifica lo expuesto en el hallazgo de referencia. Asimismo, se indica que las medidas que se informa haber implementado serán verificadas en futuras auditorías.

	emitidos por el Correo Argentino. Dada la demora de tal entidad, es que quizás el número reflejado en cierto momento sea menor, y luego, al actualizar cada expediente de reclamo con el acuse correspondiente, el cierre se da a la fecha que indica tal documento del Correo Argentino. De igual forma, al día de la fecha, y conforme la Resolución 129/19 de la ex Secretaría de Modernización Administrativa, todos los reclamos, a partir del 4 de noviembre del pasado año, todos los reclamos de servicios TIC han de ser formulados a través de la plataforma de trámites a distancia (TAD), motivo por el cual, al día de la fecha los avisos de retorno ya no son necesarios, atento a la notificación electrónica que se realiza tanto al requirente como a la prestataria involucrada. Existiendo como única salvedad que el usuario no contare con un correo electrónico requisito indispensable para contar con un usuario TAD, lo que motivará que el usuario realice su reclamo de forma presencial, y por tanto se lo tenga que notificar vía postal, por lo que la carga de los acuses de recibo de lo que fuera notificado al usuario dependerá de su envío por parte del Correo Argentino. En relación a las recomendaciones realizadas... 6.2 “Definir metas presupuestarias...” Tal como se estableció más arriba, en la respuesta al hallazgo, las metas físicas en cuanto a los reclamos recibidos por la Subdirección de	
--	--	--

6.2.- Definir metas presupuestarias que reflejen la totalidad de las actividades realizadas en la gestión de atención a usuarios, a través de criterios razonables y fundados. (Hallazgo 4.2).	Atención a Usuarios de esta Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones, son números dinámicos, atento a que ello depende de los ingresos que se producen, así como de las constancias de recepción de documentación (acuses de recibo) que son brindados por el Correo Oficial. De igual forma, y para mayor abundamiento, nos remitimos a lo manifestado en el Hallazgo 4.2.	
4.3.- Se evidencian debilidades de control interno respecto de la información suministrada por la Subdirección de Contabilidad y Finanzas del ENACOM y las unidades ejecutoras. 6.3.- Producir acciones que fortalezcan el control interno que minimice riesgos inherentes a la actividad de procesamiento de datos. (Hallazgo 4.3).	Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM Continuando el análisis de la auditoría por Uds. realizada, y considerando el punto 4.3 “se evidencian debilidades de control interno respecto de la información suministrada por la Subdirección de Contabilidad y Finanzas del ENACOM y las unidades ejecutoras”. Respecto de este punto, nos remitimos a lo dispuesto en el punto 4.2, por ser el mismo coincidente con lo aquí indicado. En relación a las recomendaciones realizadas... 6.3 “Producir acciones que fortalezcan el control interno que minimice riesgos inherentes a la actividad de procesamiento de datos. (Hallazgo 4.3)” Referente a esta recomendación, esta Dirección Nacional a mi cargo, reitera lo ya manifestado, y que es de conocimiento de vuestra Auditoría. A través de la aplicación como único sistema de	Los datos aportados por el auditado coinciden con los oportunamente remitidos a esta auditoría mediante nota NO-DNCSP#ENACOM-502-17, por lo que se procede a corregir los valores de los cuadros del hallazgo. Para mayor precisión se readecúa el título del hallazgo, que quedará expresado como: 4.3 Se evidencian debilidades de control interno respecto de la información suministrada por la Subdirección de Contabilidad y Finanzas (SDCYF) y las unidades ejecutoras, que se manifiesta en la medición de las metas físicas alcanzadas por cada Área. Se ratifica lo expuesto en el hallazgo de referencia. Las medidas que se informa haber implementado serán verificadas en futuras auditorías.

	tramitación de reclamos el GDE, así como a través de la Resolución 129/19 se estableció que los reclamos de usuarios respecto de los servicios TIC, son únicamente ingresados a través de la plataforma TAD. Es por ello que, hoy día existe un control uniforme de la información, así como un único método de ingreso y tramitación de reclamos TIC en todo el país. Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM En primera instancia el cuadro insertado en el punto 4.3 con el fin de mostrar las inconsistencias detectadas, posee errores en sus títulos, referenciando a Direcciones y Programas incorrectos en relación a los importes expresados en el mismo al menos en dos de las cuatro teóricas inconsistencias. Con el fin de dar respuesta, nos basamos en los importes citados para la búsqueda de los documentos que justifican los valores. Asimismo, como documentación respaldatoria, se adjunta como archivos embebidos los informes enviados por las Direcciones y la carga en el Sistema e-Sidif. <u>A</u> SAF 115 – Programa 16 – Ejercicio 2015 Control de los Servicios de Telecomunicaciones Cod. M2557 Atención a Usuarios del Interior –	
--	--	--

	Reclamos Solucionados - Ejecución Cierre. Cantidad 31.647 Cod. M2558 Atención a Usuarios Área Metropolitana – Reclamos Solucionados - Ejecución Cierre. Cantidad 11.738 Cantidad Total 43.385 – Justificado por Documento embebido “Cierre Metas 2015” Pag 2/18. <u>B</u> SAF 207 – Programa 17 – Ejercicio 2016 Atención de Usuarios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Cod. M2557 Atención a Usuarios del Interior – Reclamos Solucionados - Ejecución Cierre. Cantidad 31.282 Cod. M2558 Atención a Usuarios Área Metropolitana – Reclamos Solucionados - Ejecución Cierre. Cantidad 12.550 Cantidad Total 43.832 – Justificado por Documento embebido “GFP 44 2016 – Cierre 2016 PR17” Pag 1/2. <u>C</u> SAF 115 – Programa 17 – Ejercicio 2015 Control de los Servicios Postales Cod. M844 Atención de Usuarios – Persona Atendida - Ejecución Cierre. Cantidad 679 Cantidad Total 679 – Justificado por Documento embebido “Cierre 2015 PR17” Pág. 1/9.	
--	---	--

	<u>D</u> SAF 207 – Programa 20 – Ejercicio 2016 Control de los Servicios Postales Cód. M844 Atención de Usuarios – Persona Atendida - Ejecución Cierre. Cantidad 577 Cantidad Total 577 – Justificado por Documento embebido “GFP 41 2016 – Cierre 2016 PR20” Pag 1/11.	
4.4.- El ENACOM utiliza diversos sistemas informáticos que no permiten un seguimiento efectivo y eficiente de su gestión en materia de atención de usuarios.	Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM Por su parte, respecto del ítem 4.4 <i>“La Autoridad de Aplicación utiliza diversos sistemas informáticos...”</i>, tal observación al día de la fecha se encuentra desactualizada, atento a que a partir de mitad de año de 2017, es de utilización obligatoria en este Ente Nacional de Comunicaciones, el sistema de Generador de Documentación Electrónica (GDE), por lo que todos los expedientes son tramitados a través del mismo, brindando así una trazabilidad del reclamo por parte de las distintas reparticiones del Organismo, así como por el Usuario en sí. En relación a las recomendaciones realizadas... 6.4 “Aplicar un sistema informático de gestión...” Tal como fue mencionado en el hallazgo correspondiente y en el punto anterior, al existir desde después de mitad de 2017 un único sistema de tramitación de expedientes (GDE), cada	El auditado reconoce la situación evidenciada durante el período auditado del informe, e indica que actualmente gestiona los trámites de reclamos por el sistema GDE. Por lo expuesto, se ratifica lo observado. Podrá auditarse en futuras auditorías en qué medida la implementación y funcionamiento de este sistema permite un efectivo y eficiente seguimiento de la gestión en materia de atención de usuarios.
6.4.- Aplicar un sistema informático de gestión única o aplicable en todas las áreas con compatibilidad tal que posibilite el seguimiento homogéneo de la totalidad de los procesos de tramitación de reclamos de cada Dirección		

receptora de los mismos. (Hallazgo 4.4).	reclamo tiene trazabilidad por parte de todo el organismo y también para el usuario que los realiza. Nota NO-2020-02178692-APN-DNCSP#ENACOM <i>“6.4 Aplicar un sistema informático de gestión única (...)”</i>: A partir del junio del año 2019 esta Dirección Nacional ha implementado, a falta de una Base de Datos Integral, el Sistema de Gestión Documental (SGD) utilizada ya por este Organismo en la gestión de los reclamos de telecomunicaciones a través de su Dirección Nacional de Atención al Usuario y Delegaciones, siendo ésta la única base donde se centralizan actualmente todos los reclamos en materia postal.	
4.5.- Los plazos que insume la tramitación de reclamos exceden los establecidos en la normativa vigente durante el período auditado.	Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM En relación al punto 4.5 “Los plazos que insume la tramitación...”, si bien es cierto que durante el periodo auditado existía una demora mayor, atento a que a partir de 2016 se han cerrado trámites pendientes, al día de la fecha, este punto debiera tenerse también por subsanado. Prueba de ello es el procedimiento uniforme que en la Subdirección de Atención a Usuarios, así como se ha determinado que el plazo de cierre de reclamos establecido en treinta y cinco (35) días hábiles, plazo que al día de la fecha incluso es menor, siendo de treinta días (30) hábiles	Ante las consideraciones formuladas por el Ente, se ratifica lo expuesto en el hallazgo de referencia. Asimismo, se indica que las medidas que se informa haber implementado serán verificadas en futuras auditorías.

6.5.- Afianzar mecanismos de tramitación y gestión que agilicen el tratamiento de los reclamos, procurando evitar la reiteración innecesaria de acciones y la disminución de tiempos ociosos. (Hallazgo 4.5).	promedio para el cierre de los reclamos iniciados (acompañó embebido, como anexo I, gráfico que identifica ello). Como vuestra auditoría podrá ver, hemos reducido sustancialmente los plazos por debajo de lo establecido por la Ley de Procedimientos Administrativos. Otro de los aspectos allí mencionados refiere a la falta de respuesta de las prestadoras. Al día de la fecha, y atento a los plazos de cierre que esta Dirección Nacional a mi cargo maneja, la falta de respuestas de parte de las prestadoras en los reclamos, obran en detrimento de ellas, puesto que el cierre de la actuación con la imputación o cierre del reclamo, será dado igual al fin del término mencionado más arriba, no siendo un aspecto que pueda ser reprochable al órgano de control. En relación a las recomendaciones realizadas... <i>6.5 “Afianzar mecanismos de tramitación...”</i> En lo que respecta a los reclamos de usuarios TIC, en tramitación ante esta Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones, a mi cargo, esta recomendación deviene abstracta, en virtud de la existencia de un procedimiento unificado en cuanto a la tramitación de reclamos, así como también, al día de hoy, para el cierre de reclamos estamos debajo del tiempo estipulado por la ley de procedimientos administrativos. Todo ello ya fue desarrollado en el hallazgo correspondiente.	
---	---	--

4.6.- Se verifica incumplimiento a la obligación de sancionar que corresponde a ENACOM conforme el régimen legal vigente durante el período auditado.	Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM): En cuanto al hallazgo 4.6 “Se verifica incumplimiento de la obligación de sancionar...”, es necesario establecer lo siguiente: si bien la decisión de aplicar o no sanciones depende directamente de quien ejerza la presidencia del Ente, así como del dictamen emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Regulatorios, pudiendo esta Dirección a mi cargo únicamente imputar el incumplimiento de obligaciones determinadas por la reglamentación vigente. En tal sentido es que la Resolución 733/2017, dispone en el artículo 59 <i>“La violación a las disposiciones del presente reglamento imputables a un prestador, verificadas de oficio o a solicitud de parte, serán susceptibles de ser sancionadas conforme con el régimen sancionatorio vigente”</i>, lo que, siguiendo lo establecido por la doctrina <i>“La potestad disciplinaria y las sanciones La potestad es un poder atribuido por la ley, que lo delimita y construye. Apodera y habilita a la Administración, para ejercer su acción. Por eso, frente a la potestad nadie está en una situación de deber u obligación, sino en una abstracta sujeción que vincula a soportar efectos jurídicos que surgen del ejercicio de la potestad y una eventual incidencia en la propia esfera jurídica”</i>[1] - MIRIAM MABEL IVANEGA 2007, JURISPRUDENCIA ARGENTINA -	Ante las consideraciones formuladas por el Ente, se ratifica lo expuesto en el hallazgo de referencia. Para mayor precisión en la redacción, el título del hallazgo quedará redactado como: “4.6 Se evidencian debilidades en la gestión de sanciones por parte del ENACOM.” A la vez que se incluyen aclaraciones en el texto respecto a conceptos previamente mencionados. Asimismo, se indica que las medidas que se informa haber implementado serán verificadas en futuras auditorías.
---	---	---

6.6.- Utilizar las competencias que le son propias para ejercer plenamente la obligación sancionatoria. (Hallazgo 4.6).	Suplemento Derecho Administrativo - 2006 II .Id SAIJ: DACF070006. En síntesis, la Administración tiene la potestad, la facultad de imponer sanciones, quedando en cabeza de ésta la imposición de sanciones, y de qué tenor serán las mismas, mas ello no es responsabilidad de esta Dirección Nacional de Atención a Usuarios a mi cargo. En relación a las recomendaciones realizadas... 6.6 “Utilizar las competencias que...” Sin perjuicio de lo desarrollado en el hallazgo 4.6 sobre la temática de referencia, hacemos saber a vuestra Auditoría que el alcance de esta Dirección Nacional a mi cargo, finaliza con la imputación, y el proyecto de sanción que se eleva a la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Regulatorios. En virtud de ello, informo que se han efectuado veintitrés mil quinientos setenta (23570) de proyectos de sanción desde el inicio de la gestión anterior, a fines de 2016 hasta el 09 de diciembre 2019 inclusive. Nota NO-2020-02178692-APN-DNCSP#ENACOM <i>“6.6.- Utilizar las competencias que le son propias para ejercer plenamente la obligación sancionatoria (...)”:</i> Durante los ejercicios 2017, 2018 y 2019 esta	
---	---	--

	Dirección Nacional ha elevado 79 proyectos de resolución por los cuales se propicia la aplicación del régimen sancionatorio previsto en el Decreto N° 1187/93 (artículo 16) a las prestadoras de servicios postales y al CORREO OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA SA por incumplimiento de las condiciones de calidad y del servicio postal contratado por los usuarios, motivados ellos en reclamos formulados donde se determinó la responsabilidad de la prestadora postal involucrada. Es preciso destacar que dichos procesos sancionatorios han sido tramitados por cuerda separada al expediente administrativo de los reclamos a fin de no entorpecer el curso normal de éstos últimos	
4.7.- El auditado no produce actividad de control de calidad respecto de la atención a usuarios, ni evalúa la aplicación de sus Reglamentos.	Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM Respecto del último hallazgo, 4.7 “El auditado no produce actividad de control...”, hago saber a vuestra Auditoría que, a través de la Nota NO-2019-103829635-APN-DNAUYD#ENACOM, a partir del 1° de diciembre del año pasado se han empezado a realizar encuestas de satisfacción en la atención al público, con cuyos resultados evaluaremos no sólo la atención dispensada, sino aquellos ítems donde se deberá reforzar la capacitación o bien brindar nuevas formaciones en materias diversas. Por último, y teniendo en cuenta la evaluación de “aplicación de reglamentos”, esta Dirección Nacional, a través de la Subdirección de Atención	Ante las consideraciones formuladas por el Ente, en cuanto a que ha tomado nota de esta recomendación y que ha implementado encuestas de satisfacción a los usuarios, se ratifica lo expuesto en el hallazgo de referencia. Asimismo, se indica que las medidas que se informa haber implementado serán verificadas en futuras auditorías.

6.7.- Adoptar buenas prácticas y desarrollar procedimientos para la formulación y despliegue de indicadores de calidad de atención a usuarios. (Hallazgo 4.7).	a Usuarios y Delegaciones, realiza telegestiones a los usuarios afectados, a fin de verificar el efectivo cumplimiento de lo imputado o de las sanciones impuestas. Aún más, esta Dirección Nacional a mi cargo, lleva el Registro de Sanciones, a través del cual, también observamos y tenemos estadísticas respecto de qué incumplimientos existen, así como de las reincidencias, en caso de existir. En relación a las recomendaciones realizadas... 6.7 “Adoptar buenas prácticas y ...”. Esta Dirección Nacional, a mi cargo, ha tomado nota de esta recomendación y hallazgo, por lo cual, desde el 1° de diciembre se han implementado las encuestas correspondientes, las cuales con sus resultados, serán revisadas y verificará aquello que requiera más atención.	
	Informe IF-2020-02334329-APN-DNAUYD#ENACOM Por todo esto, es que esta Dirección Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones, a mi cargo, entiende que los hallazgos y observaciones formuladas, al día de hoy se encuentran subsanadas, quedando aquellas oportunamente realizadas, saneadas completamente.	En virtud de las consideraciones efectuadas por el organismo, se ratifican la totalidad de los términos vertidos en el documento, rectificándose el punto 4.3 en su redacción para un claro y mejor entendimiento de las partes. Asimismo, la implementación de medidas que mejoren los procedimientos, así como la gestión desarrollada que se enmarca en la normativa vigente, se verificara en futuras auditorías.

