



Auditoría General de la Nación

Informe de Auditoría de Gestión

**Dirección Nacional de Protección de Datos
Personales-Registro Nacional No Llame
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**

Proyecto N° 1210671

Índice

1. OBJETO DE LA AUDITORÍA	3
2. ALCANCE DEL EXAMEN	3
2.1. ENFOQUE DEL TRABAJO DE AUDITORÍA.....	4
2.2. METODOLOGÍA	5
2.3. PROCEDIMIENTOS APLICADOS	6
3. ACLARACIONES PREVIAS	9
3.1. OBJETIVOS	9
3.2. FUNCIONAMIENTO	10
3.3. PRESUPUESTO	12
3.4. FINANCIAMIENTO A TRAVÉS DE ENTES COOPERADORES	12
3.5. HECHO POSTERIOR: CAMBIO DE JURISDICCIÓN	13
4. HALLAZGOS	13
PREGUNTA DE AUDITORÍA 1	13
PREGUNTA DE AUDITORÍA 2	14
PREGUNTA DE AUDITORÍA 3	15
5. OPINIÓN DEL AUDITADO.....	17
6. RECOMENDACIONES	18
PREGUNTA DE AUDITORÍA 1	18
PREGUNTA DE AUDITORÍA 2	18
PREGUNTA DE AUDITORÍA 3	18
7. CONCLUSIÓN	18
ANEXO I.....	20
ANEXO II	26
ANEXO III	29



Auditoría General de la Nación

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

AL SEÑOR DIRECTOR DE LA AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Dr. Eduardo BERTONI

En virtud de las funciones conferidas por el artículo 85 de la Constitución Nacional y 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 de la entonces Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (DNPDP) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MJyDDHH).

1. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Registro Nacional NO LLAME (NO LLAME) que durante el período auditado 01/01/2015 al 31/03/2017 se gestionó en el ámbito de la DNPDP.

2. ALCANCE DEL EXAMEN

El trabajo fue realizado de conformidad con las Normas de Control Externo Gubernamental aprobadas por las Resoluciones 26/15 y 186/16, dictadas en virtud de las facultades conferidas por el artículo 119, inciso d) de la Ley 24.156, habiéndose aplicado los procedimientos que se detallan en el punto 2.3 de este informe.

Las tareas de campo en sede del ente auditado se desarrollaron entre el 4 de julio y 29 de diciembre de 2017.

El 10 de agosto por Nota 149/18 CSCSNF se remitió el presente informe a la Agencia de Acceso a la Información Pública para que efectúe las aclaraciones o comentarios que considere pertinentes, la que no fue respondida por lo que se reiteró el 6 de septiembre mediante Nota 182/18 CSCSNF. Finalmente el 24 de septiembre de 2018 la entidad auditada remitió su descargo el que fue tenido en cuenta para la redacción final del presente Informe de auditoría.

2.1. ENFOQUE DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

Se realizó un análisis preliminar en el ente auditado que permitió identificar el siguiente problema de auditoría:

De acuerdo al Informe de Gestión 2016 del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) en 2015 existían en la República Argentina, 71,77 millones de líneas telefónicas entre fijas y móviles, cantidad que en 2016 ascendió a 71,96 millones. Por su parte la DNPDP, en el marco del Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MJ y DDHH), se propuso como meta lograr 1 millón de inscriptos en el Registro Nacional NO LLAME para el 31 de diciembre de 2015. Sin embargo, desde su implementación en febrero de 2015 y hasta el cierre del período auditado 31 de marzo de 2017, NO LLAME sólo tuvo 803.055 líneas inscriptas, lo que representa el 1,1% del universo informado por el ENACOM y denota la baja adhesión que el Registro tiene entre la población objetivo.

En virtud del problema identificado, y con un enfoque combinado a problemas y a procesos se determinaron las preguntas y sub preguntas de auditoría, y de acuerdo a ellas, se establecieron los siguientes objetivos:

- ✓ Indagar en las causas de la baja adhesión del público objetivo al Registro Nacional NO LLAME en orden a establecer la eficiencia de la autoridad de aplicación DNPDP en su implementación y gestión desde su inicio en 2015 y hasta el 31 de marzo de 2017.
- ✓ Evaluar la efectividad del Registro Nacional NO LLAME para proteger a los titulares o usuarios autorizados de los servicios de telefonía, en cualquiera de sus modalidades, de los abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados a través de los mismos.
- ✓ Evaluar la eficacia y eficiencia de la autoridad de aplicación DNPDP en la tramitación de denuncias y sanciones por incumplimientos a la Ley 26.951 durante los años 2015, 2016 y primer trimestre de 2017.



Auditoría General de la Nación

2.2. METODOLOGÍA

En función de lo expuesto precedentemente y los resultados del análisis preliminar incluyendo evaluación de riesgos de auditoría, las preguntas de auditoría seleccionadas son:

Pregunta de auditoría 1 (PA 1): ¿Qué causas se pueden identificar para explicar la baja adhesión de los titulares o usuarios de líneas telefónicas en cualquiera de sus modalidades al Registro Nacional NO LLAME?

Sub pregunta de auditoría 1.1 (PA 1.1): ¿Puede atribuirse la baja adhesión a la falta de conocimiento de la existencia y funcionamiento del NO LLAME? En caso afirmativo, ¿qué acciones implementó la DNPDP para modificar la situación? ¿Fueron eficientes?

Sub pregunta de auditoría 1.2 (PA 1.2): ¿Tiene influencia la circunstancia de que el NO LLAME funcione en el ámbito de Protección de los Datos Personales?

Sub pregunta de auditoría 1.3 (PA 1.3): ¿Cumplen los mecanismos implementados para alta en el NO LLAME con los requisitos de eficacia y sencillez que requiere la Ley 26.951?

Pregunta de auditoría 2 (PA 2): ¿Es efectiva la inscripción en el Registro Nacional NO LLAME para proteger a los titulares o usuarios autorizados de los servicios de telefonía, en cualquiera de sus modalidades, de los abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados a través de los mismos?

Pregunta de auditoría 3 (PA 3): ¿Son eficaces y eficientes los mecanismos de denuncia y sanción por incumplimientos implementados por la DNPDP?

Los criterios de auditoría utilizados para evaluar la gestión de acuerdo a las preguntas que anteceden son:

PA 1.1: La DNPDP se fijó para el 2015 la meta de 1 millón de inscriptos en el NO LLAME, para lo que debió implementar acciones tendientes a difundir su existencia y funcionamiento entre la población objetivo.

PA 1.2: De 10 países en los que existen organizaciones gubernamentales destinadas a restringir de algún modo el contacto telefónico no deseado con fines publicitarios, en 3 funcionan en los ámbitos de las entidades que regulan las comunicaciones (Canadá, Australia y Colombia), en 5 en

entidades que regulan el comercio, específicamente defensa del consumidor y la competencia (México, Perú, Chile, EEUU y Francia); y en 2 en el ámbito de la protección de datos personales (Argentina y Singapur).

PA 1.3: La inscripción y baja en el Registro Nacional No Llame es gratuita y debe ser implementada por medios eficaces y sencillos, con constancia de la identidad del titular o usuario autorizado, y del número telefónico. En consecuencia, se debe verificar que el 95% de los titulares o usuarios seleccionados manifiesten que el mecanismo de alta es sencillo y eficaz.

PA 2: Se debe verificar que el 80% de los titulares o usuarios encuestados manifiesten que los contactos indebidos han desaparecido.

Se debe verificar que el 80 % de los titulares o usuarios encuestados que siguieron siendo contactados indebidamente hayan efectuado por lo menos 1 denuncia.

PA 3: El 80% de las denuncias admitidas deben haber sido incluidas en una actuación administrativa para su tramitación dentro de los 6 meses de su realización.

En el 80% de los expedientes de denuncia muestreados debe haberse dictado acto administrativo que ponga fin al mismo dentro de los 6 meses de su inicio y 1 año de la denuncia más antigua que contenga¹.

En el 100 % de los expedientes en los que se probó el contacto indebido deben haberse impuesto las sanciones que prevé el art. 11 de la Ley 26.951.

En el 80% de los expedientes muestreados en los que existen sanciones impuestas y firmes, se deberá haber instado y obtenido su cumplimiento.

2.3. PROCEDIMIENTOS APLICADOS

Durante el análisis preliminar se realizaron tareas de relevamiento, recopilación, estudio y confección de papeles de trabajo de:

- Normativa específica aplicable, a saber: Ley 25.326 de Protección de Datos Personales y Ley 26.951 de creación del NO LLAME y sus respectivas reglamentarias y modificatorias, así como los antecedentes de su dictado.
- Normativa interna de la DNPDP.

¹ Sin considerar los procesos recursivos que tuvieron lugar fuera de la DNPDP



Auditoría General de la Nación

- Estructura organizativa de la DNPDP, nómina de personal que presta servicios en la misma y normativa relacionada con convenios de cooperación técnica y financiera (Leyes 23.283 y 23.412).
- Ejecución presupuestaria de los ejercicios analizados correspondiente a la Actividad 04 Protección de Datos Personales del Programa 19 Regulación y Control Registral de la Jurisdicción 40.
 - Sitio web www.nollame.gob.ar
 - Planes de Acción de la DNPDP confeccionados a través del Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados del MJ y DDHH para los ejercicios 2015 y 2016 y Plan Integral de Gestión 2016-2019.
 - Informe de Gestión 2011-2015 e Informe Anual 2016 de la DNPDP.
 - Informes de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) del MJ y DDHH realizados en el ámbito de la DNPDP.
 - Informe de Gestión 2016 del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).
 - Normativa y sitios web de entidades u organizaciones (gubernamentales y no gubernamentales) de otros países destinadas a restringir de algún modo el contacto telefónico no deseado con fines de publicidad o venta.
 - Sitios web y demás información disponible con relación al NO LLAME de organizaciones no gubernamentales inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.
 - Nóminas de titulares o usuarios inscriptos en el NO LLAME y de denuncias efectuadas por incumplimiento a la Ley 26.951 proporcionadas por el ente auditado en plataforma Excel.
 - Reportes de gestión del NO LLAME.

Asimismo, utilizando la información descripta precedentemente y luego de realizar entrevistas con los funcionarios del ente auditado, se aplicaron las siguientes técnicas de diagnóstico de auditoría: análisis *stakeholders* (de partes interesadas); análisis FODA y posterior

evaluación de riesgo con confección de Diagrama de Verificación de Riesgo (DVR) y confección de mapas de distintos procesos del auditado.

Por otra parte, para cada una de las PA se diseñaron y llevaron a cabo procedimientos específicos, a saber:

- Confección de encuesta destinada a titulares o usuarios inscritos en NO LLAME destinada a conocer los medios por los que tomaron conocimiento de la existencia del NO LLAME, como así sobre su desempeño y efectividad de la inscripción. Los resultados de la encuesta se exponen en Anexo al presente.

- Selección de una muestra de titulares o usuarios a través de muestreo probabilístico y remisión de encuesta vía correo electrónico. El programa de muestreo utilizado fue simple al azar sin reposición y con estratificación de las líneas muestreadas de acuerdo a la densidad de población de la ciudad a la que pertenecen. De acuerdo a ello el tamaño de la muestra (n) fue de 2400 líneas inscritas. Es imprescindible aclarar que, este n se obtuvo al aplicar las fórmulas respectivas sólo sobre la población (N) de titulares o usuarios que registraron sus líneas a través del sitio web o realizaron denuncias por incumplimiento (393.400), toda vez que son los únicos de los que se conoce la casilla de correo electrónico. Una vez enviados los correos correspondientes a los 2400 inscritos seleccionados, y ante la baja cantidad de respuestas obtenidas (aproximadamente un 10 % de los correos enviados incluyendo un 1 % de devueltos por casilla inexistente o falla en la entrega), se decidió ampliar la selección aplicando el mismo programa de muestreo a los efectos de arribar al número necesario de respuestas (2400), llegando el remitirse más de 24.000 correos electrónicos.

- Procesamiento, análisis y exposición de información obtenida en la encuesta.
- Inscripción de dos miembros del equipo de auditoría en NO LLAME y documentación del trámite a fin de comprobar la sencillez y eficacia del mecanismo.

- Realización de entrevistas con representantes de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) a fin de conocer su opinión sobre la difusión y funcionamiento del NO LLAME y confección de minutas respectivas.

- Análisis de la exposición de motivos y debates parlamentarios previos a la sanción de la Ley 26.951.



Auditoría General de la Nación

- Requerimiento y análisis de las campañas de difusión del NO LLAME realizadas durante el período auditado y documentación de respaldo.
- Análisis de información estadística de denuncias por incumplimiento a la Ley 26.951 y nóminas de expedientes iniciados en virtud de las mismas.
- Selección de una muestra de expedientes de tramitación de denuncias de acuerdo a un programa de muestreo probabilístico simple al azar sin reposición, resultando el tamaño de la muestra (n) 42 expedientes de un N de 440.
- Análisis de los expedientes seleccionados utilizando un formulario confeccionado al efecto.
- Análisis, agregación y exposición de la información obtenida de los expedientes.

3. ACLARACIONES PREVIAS

3.1. OBJETIVOS

El Registro Nacional No Llame (NO LLAME), creado por Ley 26.951 en 2014, funcionó durante el período auditado –y parte de las tareas de campo- en el ámbito de la DNPDP del MJ y DDHH.

NO LLAME tiene por objeto proteger a los titulares o usuarios autorizados de los servicios de telefonía² de los abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados a través de los mismos. Para ello concentra, en un solo ámbito, los números telefónicos de titulares o usuarios–autorizados por el titular- que manifiesten su decisión de no ser contactados.

Quedan exceptuadas las campañas de bien público, las llamadas de emergencia para garantizar la salud y seguridad de la población, las campañas electorales, las llamadas de quienes tienen una relación contractual vigente³ y de quienes hayan sido expresamente autorizados por el titular o usuario. Son sujetos obligados de este régimen quienes publiciten, oferten, vendan o

² A los efectos de la Ley 26.951 se entenderá por servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades los servicios de telefonía básica, telefonía móvil, servicios de radiocomunicaciones móvil celular, de comunicaciones móviles y de voz IP, así como cualquier otro tipo de servicio similar que la tecnología permita brindar en el futuro.

³ Siempre que se refieran al objeto estricto del vínculo y sean realizadas en forma y horario razonables y de acuerdo a la reglamentación (días hábiles y de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas).

regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, a título propio o por cuenta de terceros, sin perjuicio, en este último caso, de la responsabilidad de quien resulte el contratante de la campaña o beneficiario directo de la misma⁴.

Los titulares o usuarios registrados en NO LLAME podrán, ante el contacto indebido, realizar la denuncia por incumplimiento a la DNPDP, quien deberá iniciar actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones⁵. Verificada la existencia de la infracción, quien la haya cometido será pasible de las sanciones previstas en la Ley 25.326.

La Ley 26.951 prevé que la autoridad de aplicación implementará campañas de difusión acerca del objeto de la Ley y funcionamiento del Registro Nacional NO LLAME.

3.2. FUNCIONAMIENTO

Los trámites de alta o baja de una o más líneas telefónicas en NO LLAME son gratuitos y se formalizan por Internet en el sitio <http://www.nollame.gob.ar/> o telefónicamente a través de la línea 146 (que durante el período auditado y las tareas de campo fue gestionada por el *call center* del MJ y DDHH).

Una vez que una línea es dada de alta, los sujetos obligados tienen hasta 30 días para dejar de contactarse con ella y además respetar el derecho de bloqueo individual establecido en el art. 27 inc. 3 de la Ley 25.326.⁶

La lista de NO LLAME es elaborada por la DNPDP considerando las líneas inscriptas y las bajas efectuadas en el mismo durante un mes calendario, creándose una base de datos donde constan las líneas inscriptas, que debe ser consultada por los sujetos obligados, quienes una vez inscriptos en el Registro Nacional de Bases de Datos, deben obtener un usuario y contraseña para

⁴Son aplicables, en el caso de corresponder, las previsiones del artículo 11, inciso 4, de la Ley 25.326 y su modificatoria.

⁵ De acuerdo a lo previsto en la Disposición 44/15 DNPDP pueden darse dos situaciones que impidan la prosecución del trámite de denuncia, a saber: inadmisibilidad y desestimación. Así la denuncia sólo será admitida si la línea telefónica del denunciante se encuentra inscripta en el NO LLAME y transcurrieron, desde la confirmación de su inscripción, 30 días corridos. Asimismo, la denuncia será desestimada por encontrarse su motivo alcanzado por alguna de las excepciones previstas en el artículo 8 de la ley, por insuficiencia o inconsistencia de los datos aportados o por no encontrarse alcanzada la denuncia por el objeto de la ley.

⁶ Ley de Protección de los Datos Personales.



Auditoría General de la Nación

consultar y descargar periódicamente la base de NO LLAME, previo pago de un arancel anual de \$ 1.100.⁷

Respecto de las denuncias por incumplimiento, se pueden realizar también por el sitio web o la Línea 146. En caso de ser admisible la denuncia se le da curso a través de actuación administrativa, pero no se genera un expediente por cada denuncia sino que se agrupan de acuerdo a la cantidad de denuncias que reciba un mismo obligado y los recursos disponibles para su tramitación.⁸

Las actuaciones de denuncia incluyen como principal trámite la intimación al denunciado para que acompañe los registros de llamadas salientes proporcionados por el proveedor de su servicio de telefonía con el fin de acreditar que no realizó el contacto indebido que se le atribuye. Asimismo, debe manifestar si realiza las campañas por sí o terceriza el servicio, debiendo indicar en este caso con cuáles proveedores.

Verificada la existencia de la infracción, se deben imponer a quien las haya cometido las sanciones administrativas previstas en la Ley 25.326 (art. 31), a saber: apercibimiento, suspensión o multa.

El contacto indebido a una línea inscripta en el NO LLAME constituye una infracción grave y de acuerdo a esta graduación la sanción será de hasta 4 apercibimientos, suspensión de 1 a 30 días y/o multa de \$ 25.001 a \$ 80.000.⁹ Específicamente se ha verificado que se imponen apercibimientos y multas

Respecto a las multas, se estableció que cuando un acto administrativo condenatorio incluya más de una sanción pecuniaria por idéntica conducta sancionable deberán aplicarse los siguientes topes máximos: infracciones leves: \$ 1.000.000; infracciones graves: \$ 3.000.000; e infracciones muy graves: \$ 5.000.000.¹⁰

⁷ Esta base está continuamente modificándose con alta y bajas con lo cual tienen la obligación de consultarla y descargarla, antes de iniciar cada campaña que implique contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados por parte de los sujetos obligados y con posterioridad, cada 30 días corridos.

⁸ Actualmente se ha adoptado un criterio de que debe llegarse a las 100 denuncias contra una misma empresa para iniciar una actuación.

⁹ Disp. 9/15 DNPDP.

¹⁰ Disp. 71/16 DNPDP.

3.3. PRESUPUESTO

El NO LLAME se ejecutó presupuestariamente durante el período auditado en el marco del Programa 19 Regulación y Control Registral de la Jurisdicción 40, específicamente dentro de la Actividad 04 Protección de Datos Personales, cuya Unidad Ejecutora era la Dirección Nacional de Datos Personales.

En la tabla que prosigue se detalla ejecución presupuestaria de la Actividad 04 para los ejercicios bajo análisis:

Programa 19 Regulación y Control Registral
Actividad 04 Protección de Datos Personales

Ejercicio	Crédito Inicial	Crédito Vigente	Devengado	% Ejecución s/ Vigente
2015	7.293.806	7.043.806	6.789.156	96%
2016	9.690.262	8.941.832	8.647.530	97%
2017	11.472.040	11.472.040	2.511.383(*)	22%(*)

Fuente: Elaboración propia en base a información consultada y descargada del Sistema de Administración Financiera e-Sidif del Ministerio de Hacienda de la Nación.

(*) Corresponde al primer trimestre de 2017.

No tuvo asociadas metas físicas ni ningún otro modo de medir físicamente su gestión presupuestaria.

3.4. FINANCIAMIENTO A TRAVÉS DE ENTES COOPERADORES

Al igual que en otras reparticiones, el MJ y DDHH financia parte de sus RRHH a través de convenios de cooperación técnica y financiera con entes cooperadores en los términos de las Leyes 23.283 y 23.412. En el caso de la DNPDP son ACARA¹¹ y CCA¹².

En este sentido de los 42 agentes que revistaron en la DNPDP durante el período auditado, 24 lo hicieron en virtud de contratos en el marco de convenio con entes cooperadores.

Especialmente respecto del NO LLAME, durante el análisis preliminar se advirtió que 2 de los 3 agentes que prestaron servicios durante las tareas de campo para el Registro dentro de la DNPDP son contratados por el ente cooperador ACARA.

¹¹ Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina.

¹² Cámara del Comercio Automotor.



Auditoría General de la Nación

3.5. HECHO POSTERIOR: CAMBIO DE JURISDICCIÓN

Con posterioridad al periodo auditado, el 28 de septiembre de 2017 se dictó el DNU 746 que en su art. 11 modifica la Ley 27.275 de Acceso a la Información Pública, disponiendo la creación de la Agencia de Acceso a la Información Pública como ente autárquico que funciona con autonomía funcional en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros y transformándola en la autoridad de aplicación de la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales.

En el mismo orden de ideas, modifica la Ley 26.951 de Creación del Registro Nacional NO LLAME, disponiendo que sea su autoridad de aplicación la misma Agencia.

4. HALLAZGOS

PREGUNTA DE AUDITORÍA 1

4.1. Las acciones de difusión implementadas por la DNPDP fueron insuficientes para lograr la meta que se propuso, ocasionando baja adhesión de los titulares o usuarios de líneas telefónicas al NO LLAME atento al desconocimiento de la población objetivo de su existencia y funcionamiento.

En efecto, sólo ejecutó una campaña de difusión masiva a través de la emisión televisiva en una fecha (30/04/15) en el marco de Fútbol Para Todos de un spot publicitario¹³. Además, realizó difusión por cartelera y folletería por única vez que se distribuyó a reparticiones públicas y no de manera directa a la población. Por otra parte, de los resultados de la Encuesta sobre el Desempeño del Registro Nacional NO LLAME, surge que sólo el 53% de los encuestados tomó conocimiento de la existencia y funcionamiento del Registro por publicidad oficial.

Adicionalmente se destaca que no se tuvo evidencia de que se haya analizado el impacto de esta difusión realizada.

4.2. Los mecanismos implementados para el alta en el NO LLAME cumplen con los requisitos de eficacia y sencillez que requiere la Ley 26.951.

¹³ <https://www.youtube.com/watch?v=UWBFcCySCqM>. Idea y realización a cargo de la Secretaría de Comunicación Pública, Presidencia de la Nación Argentina

De los resultados obtenidos de la Encuesta sobre el Desempeño del Registro Nacional NO LLAME surge que el 94,2 % de los encuestados expresó que le resultó sencillo registrarse. Asimismo, el 87% de los encuestados manifestaron que recibieron confirmación de su inscripción.

Si bien no se alcanzó el estándar fijado en el criterio de auditoría (95%) sólo fue por un punto porcentual.

Por otra parte, se realizaron procedimientos de alta de líneas telefónicas fijas y celulares de algunos miembros del equipo de auditoría a través del 146 y del sitio web. Las altas a través del 146 no pudieron ser documentadas. Las altas a través del sitio web se documentaron fotográfica y digitalmente. En todos los casos se cumplieron los requisitos de sencillez y eficacia.

En consecuencia, no puede atribuirse la baja adhesión a la falta de sencillez y eficacia en los mecanismos de inscripción implementados por la DNPDP.

PREGUNTA DE AUDITORÍA 2

4.3. De acuerdo a los titulares y usuarios de líneas telefónicas inscriptas encuestados el Registro Nacional NO LLAME no es efectivo, toda vez que el 76% de ellos expresó que siguió siendo contactado por empresas ofreciendo productos y/o servicios.

De este 76%, el 53% manifestó que los llamados han disminuido y el 23% restante que han continuado. Ahora bien, de este porcentaje que manifestó que siguió siendo contactado, el 51% dijo no conocer las excepciones a la Ley 26.951 lo que podría implicar que los contactos no fueran indebidos en su totalidad.

Pueden identificarse al menos dos causas para la falta de efectividad del NO LLAME, a saber:

- El bajo índice de denuncias realizadas por los inscriptos ante los contactos indebidos (ver 4.5.); y
- La falta de eficacia en la tramitación de las denuncias efectuadas y consecuente deficiencia en la imposición de sanciones a los sujetos obligados y el incumplimiento de las impuestas (ver 4.7 y 4.8).



Auditoría General de la Nación

En efecto, si quienes realizan los contactos indebidos no experimentan consecuencia alguna ante su conducta violatoria podrían no cesar en la misma impidiendo el cumplimiento del objetivo perseguido por la Ley 26.951.

Asimismo podrían considerarse como causa de falta de efectividad de la inscripción las excepciones previstas por el art. 8 inc. d) y e) de la Ley 26.951¹⁴, toda vez que ambas implican para los titulares y usuarios de líneas telefónicas continuar siendo objeto de abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados.

4.4. Se verificó un bajo índice de denuncia por parte de los titulares y usuarios inscriptos ante los contactos indebidos, toda vez que sólo el 28% de quienes manifestaron seguir siendo contactados dijo haber denunciado.

Esto puede atribuirse al desconocimiento de la posibilidad de denunciar cuando son contactados indebidamente, causado por la deficiente difusión observada en 4.1.

También puede considerarse que al no obtenerse resultados de las denuncias efectuadas – por seguir siendo contactados, no saber cuál fue el curso dado a la misma o no haberse impuesto sanciones-, los inscriptos consideran que no resulta útil denunciar el incumplimiento.

PREGUNTA DE AUDITORÍA 3

4.5. Los mecanismos implementados por la DNPDP para la inclusión de denuncias admitidas en actuaciones administrativas fueron eficaces, ya que, de 42 expedientes muestreados, en 38 de ellos se incluyeron las denuncias en una actuación administrativa para su tramitación en el término de 6 meses de efectuada.

Asimismo, se contó con los datos de total de denuncias al 31/03/17 y su desagregación por categorías, a saber: 88.622 denuncias totales recibidas, de las cuales 24.300 no fueron admitidas (o desestimadas) y 64.322 admitidas. De estas últimas 55.861 (87%) fueron asociadas a expedientes y 8.461 se encontraban a la espera para tramitar (13%).

¹⁴ “ARTICULO 8° — Excepciones. Quedan exceptuadas de la presente ley:...d) Las llamadas de quienes tienen una relación contractual vigente, siempre que se refieran al objeto estricto del vínculo y sean realizadas en forma y horario razonables y de acuerdo a la reglamentación; e) Las llamadas de quienes hayan sido expresamente permitidos por el titular o usuario autorizado de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, inscriptos en el Registro Nacional “No Llame”.

Sin perjuicio de ello, se advierte que de acuerdo a la Disposición 17/16 DNPDP, la apertura de actuaciones administrativas se hará mensualmente, teniendo en cuenta una cantidad de denuncias por denunciado que permita mayor celeridad y sencillez en la atención del procedimiento aplicable. Las denuncias que correspondan a empresas denunciadas que no alcancen el número considerado para la apertura de actuaciones administrativas, se incluirán en los meses sucesivos.

Durante las tareas de campo se informó que el criterio adoptado para ese momento (posterior al período auditado) por la Dirección es que debía llegarse a las 100 denuncias contra una misma empresa para iniciar una actuación, lo que no se encuentra previsto en norma alguna ni cuenta con fundamentos objetivos.

Esto implica que, de no alcanzarse el número de denuncias fijado para un determinado sujeto obligado, nunca se tramitará una actuación por denuncia de esa empresa.

4.6. La DNPDP no fue eficaz en la tramitación de las actuaciones de denuncias por incumplimiento a la Ley 26.951, toda vez que sólo en el 16% de los expedientes muestreados se ha dictado acto administrativo que ponga fin a la cuestión antes de los 6 meses de iniciados y 1 año de la primera denuncia incluida en cada uno de ellos, atento demoras en la emisión de dictamen jurídico previo por la DGAJ del MJ y DDHH¹⁵y/o falta de recursos para análisis de pruebas aportadas (10 casos).

Esto acarrea que las actuaciones queden inconclusas y las denuncias no sean atendidas. Por ejemplo: Casos en los que el soporte digital aportado por el denunciado no ha podido ser analizado por falta de personal capacitado o falta de un sistema que permita cruzar los datos de las llamadas salientes del denunciado con el listado de denuncias recibidas.

De este modo los sujetos obligados de la Ley 26.951 no experimentan consecuencia alguna ante su conducta violatoria y, por ende, podrían no cesar en la misma.

4.7. La DNPDP no fue eficaz en la aplicación de sanciones a los sujetos obligados que no cumplieron con la carga de acreditar que no realizaron los contactos indebidos.

¹⁵ Por ejemplo: Expte. 51787/15 remitido a DGAJ el 13/06/16 y devuelto el 02/10/17 sin dictaminar atento al cambio de Jurisdicción de la DNPDP; Expte. 11175/15 remitido a DGAJ el 19/07/16 y devuelto el 03/10/17 sin dictaminar atento al cambio de Jurisdicción de la DNPDP



Auditoría General de la Nación

De los 42 casos muestreados en 30 de ellos se considera acreditado el contacto indebido por acción¹⁶ o inacción del sujeto obligado, sin embargo, al momento del relevamiento, sólo se había impuesto sanción en 13 de ellos, lo que puede atribuirse principalmente a las demoras en la emisión de dictamen previo por la DGAJ del MJ y DDHH.

Adicionalmente, se advierte que en otros 10 no se pudo analizar el material ofrecido como prueba por falta de recursos.

Esta ineficacia acarrea que los sujetos obligados no soporten efecto alguno y en consecuencia no cesen en el incumplimiento. Asimismo, desalienta las denuncias por parte de los inscriptos ante los contactos indebidos.

4.8. De los 13 casos en los que se aplicaron sanciones a los sujetos obligados denunciados, en 5 de ellos la sanción impuesta se encuentra firme (4 apercibimientos y 1 multa).

Ahora bien, esta circunstancia no puede atribuirse a la DNPDP, toda vez que es consecuencia del ejercicio del derecho de defensa de los sujetos obligados, sin perjuicio de las dilaciones que surgen de las actuaciones atribuibles principalmente demoras en la emisión de dictamen previo por la DGAJ del MJ y DDHH.

5. OPINIÓN DEL AUDITADO

En oportunidad de formular su descargo –conforme lo expresado en el apartado 2 y que se agrega como Anexo II- la entidad auditada realizó aclaraciones que ratifican, complementan o amplían los hallazgos detectados y que permitieron la modificación la redacción de los hallazgos 4.6. y 4.7.

Como Anexo III se incorpora el análisis del descargo efectuado.

¹⁶ En 3 de los expedientes analizados el sujeto obligado reconoció haber contactado indebidamente a un inscripto.

6. RECOMENDACIONES

PREGUNTA DE AUDITORÍA 1

6.1. Intensificar la difusión sobre la existencia, funcionamiento y aplicabilidad del Registro Nacional NO LLAME a fin de lograr mayor adhesión y el cumplimiento de las metas oportunamente propuestas (Cde. 4.1.).

6.2. Continuar utilizando los mecanismos implementados para alta en el Registro Nacional NO LLAME (Cde. 4.3.)

PREGUNTA DE AUDITORÍA 2

6.3. Perfeccionar y optimizar la tramitación de las denuncias recibidas a fin de imponer a los sujetos obligados las sanciones que correspondan para lograr el cumplimiento del objetivo de la Ley 26.951 (Cde. 4.4. y 4.5.).

6.4. Intensificar la difusión sobre funcionamiento del Registro Nacional NO LLAME a fin de que los inscriptos conozcan la posibilidad de denunciar los incumplimientos (Cde. 4.4. y 4.5.).

PREGUNTA DE AUDITORÍA 3

6.5. Perfeccionar y optimizar la tramitación de las denuncias recibidas a fin de poner fin a los procesos en tiempo adecuado, imponer sanciones cuando corresponda y lograr su cumplimiento (Cde. 4.7.; 4.8. y 4.9.).

7. CONCLUSIÓN

La DNPDP estableció mecanismos eficaces y sencillos para el alta en el NO LLAME, pero no fue eficiente en la difusión de su existencia y funcionamiento, lo que ocasionó la baja adhesión del público objetivo al sistema.

Por otra parte, se verificó que el NO LLAME no es efectivo para proteger a los titulares y usuarios de los servicios de telefonía de los abusos de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes y servicios no solicitados, ya que el 76 % de los encuestados conforme una selección de muestreo probabilístico expresó que siguió siendo contactado por empresas ofreciendo productos y/o servicios. Sin embargo, un bajo índice de encuestados realizó denuncias (28%).

Finalmente, si bien la DNPDP fue eficaz para iniciar el trámite por denuncias por incumplimiento admitidas, no lo hizo de acuerdo a un criterio objetivo, ni lo fue en su posterior



Auditoría General de la Nación

tramitación, toda vez que sólo en el 16% de los expedientes muestreados se ha dictado acto administrativo que ponga fin a la cuestión; y de los 42 casos muestreados en 30 de ellos se consideró acreditado el contacto indebido por acción o inacción del sujeto obligado, pero al momento del relevamiento, sólo se impusieron sanciones en 13, de los cuáles 5 se encuentran firmes (4 apercibimientos y 1 multa).

BUENOS AIRES,

ANEXO I

Objetivo y resultados de la encuesta a titulares y usuarios inscritos en NO LLAME

Objetivo:

Los principales objetivos de la encuesta fueron determinar el modo de conocimiento de la existencia del NO LLAME, el grado de efectividad y satisfacción con el servicio, la realización de reclamos o denuncias por incumplimiento y solución de la denuncia realizada, en su caso.

Resultados:

Es fundamental destacar que no todos los que respondieron la encuesta respondieron a todas las preguntas, lo que queda evidenciado en la tabla que prosigue, circunstancia que se tuvo en cuenta a fin de considerar las respuestas que inciden directamente para responder a las PA.

Pregunta	Cantidad de respuestas				Total respuestas
	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	
<i>Se registró mediante:</i>	Web: 2094	Línea 146:375	N/A	N/A	2469
<i>¿Le resultó sencillo registrarse?</i>	Sí: 2337	No: 144	N/A	N/A	2481
<i>¿Recibió confirmación de su inscripción?</i>	Sí: 2131	No: 327	N/A	N/A	2458
<i>¿Cómo tomó conocimiento de la existencia del Registro NO LLAME?</i>	Por publicidad oficial: 1317	Por publicidad NO oficial: 488	Otros: 683	N/A	2488
<i>¿Qué tipo de línea registró en NO LLAME?</i>	Fija: 690	Móvil: 609	Ambas: 1197	N/A	2496
<i>¿Sabía que, las campañas de bien publico, llamadas de emergencia, campañas electorales y llamadas de empresas con las que tiene relación contractual están</i>	Sí: 983	No: 1281	Algunas: 217	N/A	2487
<i>Ha notado que a partir de inscribirse en el Registro NO LLAME, los llamados de empresas ofreciendo productos y/o servicios</i>	Disminuido: 1313	Continuado: 588	Desaparecido: 595	N/A	2496
<i>¿Cómo califica el funcionamiento del Registro NO LLAME?</i>	Muy bueno: 589	Bueno: 909	Regular: 582	Malo: 414	2494
<i>¿Recomendaría a otras personas inscribirse en el Registro NO LLAME?</i>	Sí: 1774	No: 332	Tal vez: 387	N/A	2493
<i>¿Ha realizado denuncias en NO LLAME?</i>	Sí: 648	No: 1835	N/A	N/A	2483
<i>¿Consultó el estado de su denuncia?</i>	Sí: 319	No: 695	No denuncié 1460	N/A	2474
<i>¿Su denuncia prosperó?</i>	Sí: 303	No: 426	No denuncié: 1688	N/A	2417

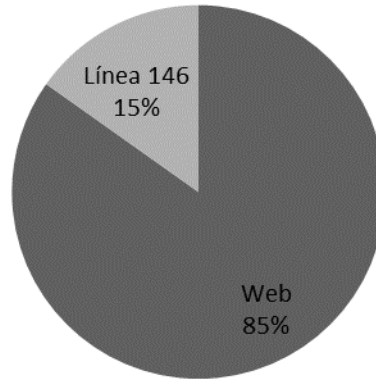
Fuente: Elaboración propia en base a datos de la encuesta procesados automáticamente a través de la plataforma Google Forms.

A continuación, se reproducen los gráficos obtenidos para cada pregunta de la encuesta:

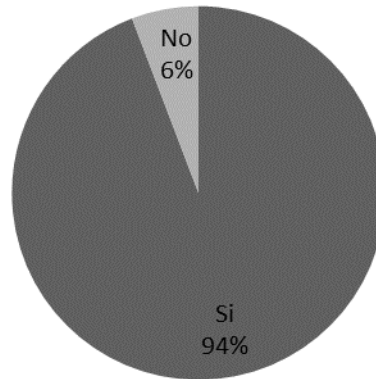


Auditoría General de la Nación

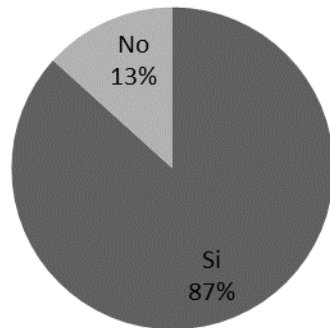
Se registró mediante:



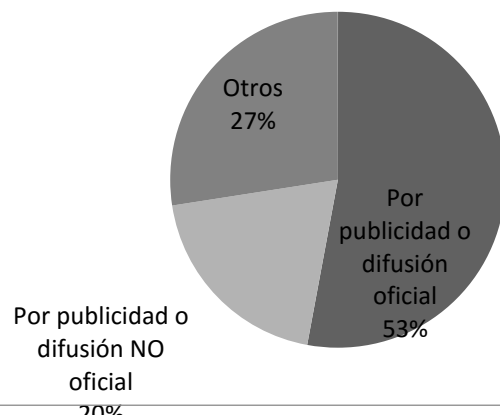
¿Le resultó sencillo registrarse?



¿Recibió confirmación de su inscripción?

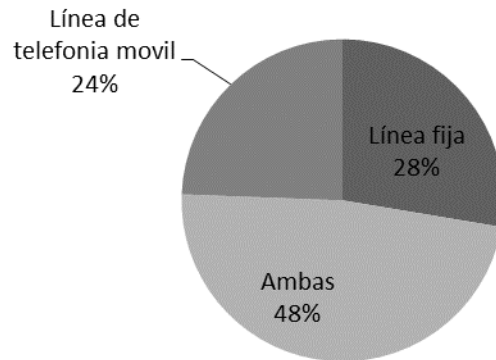


¿Como tomó conocimiento de la existencia del NO LLAME?

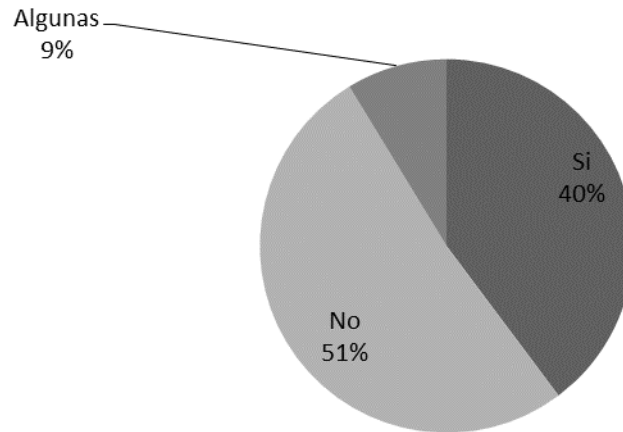




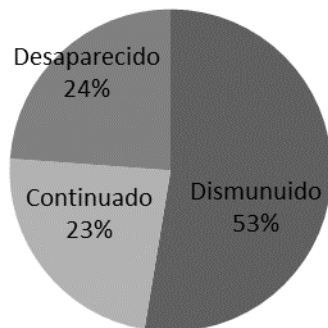
¿Qué tipo de línea registró en NO LLAME?



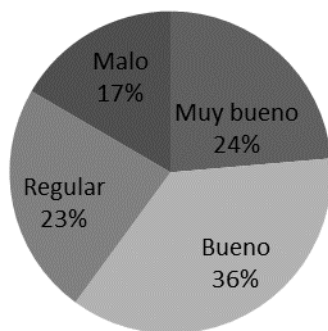
¿Conoce las excepciones a la ley?



A partir de registrarse, los llamados han:

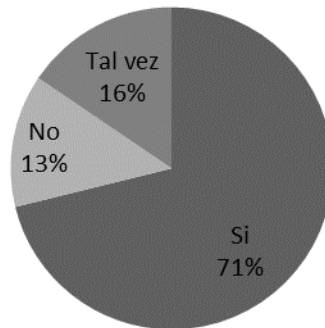


¿Cómo califica el funcionamiento del Registro NO LLAME?

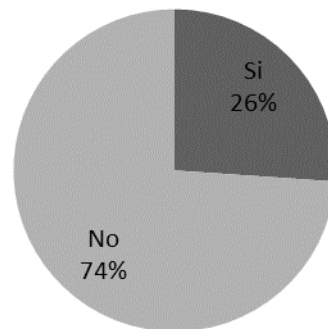




¿Recomendaría inscribirse en el Registro NO LLAME?



¿Ha realizado denuncias en NO LLAME?



ANEXO II

DESCARGO DEL ORGANISMO



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Nota

Número: NO-2018-47231770-APN-AAIP

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Lunes 24 de Septiembre de 2018

Referencia: AGN - Proyecto de Informe Auditoría de gestión Ley 26.951, Registro Nacional No llame-

A: Lic. Jesús Rodríguez - Auditor General- (Auditoría Gral. de la Nación - Av. Rivadavia 1745),

Con Copia A:

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted, en relación al proyecto de informe de auditoría de gestión (el "Proyecto de Informe") que fuera elaborado durante el año 2017 por la Auditoría General de la Nación ("AGN") en virtud de las funciones conferidas por el artículo 85 de la Constitución Nacional y en uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la Ley N° 24.156, y que fuera remitido a consideración de esta Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante, "DNPDP" o "Dirección"), antes dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y actualmente dependiente de la Agencia de Acceso a la Información Pública, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 27.275 y los Decretos N° 746/2017 y N° 899/2017.

El objeto de la auditoría fue la gestión realizada por la DNPDP correspondiente a la Ley N° 26.951 - Registro Nacional "No Llame" (en adelante, "RNNLL" o el "Registro") durante el período que va del 01/01/2015 al 31/03/2017.

Al respecto de los hallazgos informados en el proyecto enviado por la AGN, esta Dirección Nacional quiere establecer una serie de comentarios a los puntos más relevantes de los mismos:

Difusión. En relación a este punto, esta DNPDP informa que, no obstante las observaciones vertidas por la AGN, se ha implementado el uso de afiches, anotadores y banners, que eran entregados en capacitaciones de concientización de la protección integral de los datos personales realizadas en las provincias de Mendoza, Jujuy, Buenos Aires y Santa Fe.

De igual forma, en la mesa de entradas de la DNPDP se brindaban folletos publicitarios a los fines de informar a los ciudadanos que se acercaban a la DNPDP el procedimiento establecido para ejercer sus derechos. Aproximadamente, el flujo de personas que hizo consultas presenciales en la DNPDP supera las 250 personas por mes.



Auditoría General de la Nación

Asimismo, se repartió material para el programa “ESTADO EN TU BARRIO” y se capacitaron a agentes públicos para asesorar sobre el alcance de la Ley N° 26.951 y el modo de efectuar inscripciones y denuncias por incumplimiento.

Efectividad del RNNLL para proteger titulares/usuarios. Respecto a este hallazgo, cabe comentar que del universo de entidades denunciadas por incumplimiento a la Ley N° 26.951, existen seis (6) empresas que, a pesar de las numerosas intimaciones emitidas por la DNPDP, continúan infringiendo la mencionada ley, realizando contactos con fines publicitarios a líneas debidamente inscriptas. Las empresas respectivas son las siguientes: AMX ARGENTINA S.A., TELECOM PERSONAL S.A., TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A., DIRECTV ARGENTINA S.A., ADT SECURITY SERVICES S.A., Y TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. De ello se desprende que, de la totalidad de entidades denunciadas, el universo se reduce generalmente a 6 empresas que continúan en infracción a la Ley N° 26.951 realizando contactos a líneas debidamente inscriptas.

Asimismo, es importante resaltar que del caudal de personas que expresó seguir siendo contactado a pesar de haber realizado correctamente la denuncia, el 51% no conoce las excepciones previstas por la Ley N° 26.951. Los tipos de llamadas que están exceptuadas de su alcance están previstas en el artículo 8 a saber: a) Las campañas de bien público, tal como lo dispone la Ley N° 25.326; b) Las llamadas de emergencia para garantizar la salud y seguridad de la población; c) Las campañas electorales establecidas por Ley N° 19.945, modificatorias y concordantes; d) Las llamadas de quienes tienen una relación contractual vigente siempre que se refieran al objeto estricto del vínculo y sean realizadas en forma y horario razonables y de acuerdo a la reglamentación; e) Las llamadas de quienes hayan sido expresamente permitidos por el titular o usuario autorizado de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, inscriptos en el Registro Nacional “No Llame”.

Toda esta información se encuentra disponible en el sitio web www.nollame.gob.ar, a través del cual el ciudadano puede, previo a registrar su número telefónico en el RNNLL, informarse sobre el objeto, finalidad y operatoria del registro. A su vez, puede acceder a la normativa vigente y sus decretos reglamentarios que permite al ciudadano interiorizarse sobre el ámbito de aplicación, alcance la norma y excepciones previstas. Asimismo, el sitio web brinda una serie de preguntas frecuentes a través de las cuales el ciudadano puede evacuar sus dudas y así acceder a la inscripción vía web o telefónica al RNNLL.

Bajo índice de denuncia por parte de los titulares y usuarios inscriptos ante los contactos indebidos. La AGN atribuye el bajo índice de denuncia a dos motivos:

a- Desconocimiento de la posibilidad de denunciar. Al respecto, esta DNPDP señala que en el mismo sitio web donde se registran las líneas se informa la posibilidad de denunciar y, además, se pone a disposición un fácil instructivo y mail para consultas. Según un reporte publicado en el sitio web del Ministerio de Justicia, desde la creación del Registro hubo 1.497.528 visitas (<http://estadistica.jus.gov.ar/cgi-bin/awstats.pl?config=www.nollame.gob.ar>).

b- Porque, luego de haberse registrado en el RNNLL, los llamados persistieron. En lo concerniente a este punto, es necesario destacar que los usuarios denunciadores cumplen un rol fundamental en el funcionamiento del RNNLL: las denuncias constituyen el principal medio en que la DNPDP toma conocimiento de los incumplimientos a la ley. Es por esto que en el sitio web donde se registran las líneas telefónicas, se informa a los usuarios acerca de la posibilidad de denunciar.

Eficiencia y eficacia de la DNPDP en tramitar las denuncias y sancionar infractores. Esta Dirección considera pertinente comentar que ha fijado el siguiente criterio respecto de la apertura de expedientes por incumplimiento: a aquellas empresas que no lleguen a las 100 denuncias, no se les iniciará un expediente por incumplimiento. La razón de ser de este criterio, es en un contexto de recursos técnicos y humanos limitados, en el que la apertura de un expediente por cada denuncia implicaría dejar de alocar recursos a otras funciones de la DNPDP. No obstante ello, se toma debida nota de la observación realizada por la AGN, en cuanto a aquellos casos en los que no se alcance el número de denuncias fijadas por el criterio



dispuesto nunca se tramitara una actuación por esa denuncia. Sobre el particular, esta Dirección se compromete a analizar la implementación de un procedimiento que permita una revisión integral de aquellos casos no contemplados en el criterio expuesto.

Eficacia de la DNPDP en la tramitación de las actuaciones de denuncias por incumplimiento a la Ley 26.951. Como comentario a este punto, es dable mencionar que el proceso sancionatorio de conformidad con el artículo 31 del Anexo I del Decreto N° 1558/01 y modificatorios, prevé un acta de constatación a los fines de verificar las infracciones que le son atribuibles a la entidad por incumplimiento a la Ley N° 26.951, seguidamente ante un oportuno descargo del acta o no habiendo la denunciada presentado descargo alguno, se realiza un informe final en el cual se manifiesta si las infracciones constatadas se mantienen o no, y por último, se lleva a cabo el Proyecto de Disposición (actualmente Proyecto de Resolución). En esta etapa, la entonces DNPDP enviaba los proyectos a la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (“DGAJ”) para el control de su legalidad.

En lo que respecta a la eficacia en la aplicación de sanciones a los sujetos obligados que no cumplieron con la carga de acreditar que no realizaron los contactos indebidos. Es dable destacar que, de acuerdo a lo manifestado por la AGN, dicha circunstancia no puede ser atribuida a la DNPDP, toda vez que de ciento treinta (130) expedientes enviados a la DGAJ (MJ), únicamente siete (7) expedientes han vuelto con dictamen jurídico.

Con los comentarios vertidos, esta Dirección Nacional espera poder colaborar con esa Auditoría General a la confección del informa final sobre la gestión realizada por la DNPDP correspondiente a la Ley N° 26.951 - Registro Nacional “No Llame”.

Sin otro particular saluda atte.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR, o=MINISTERIO DE MODERNIZACION,
ou=SECRETARIA DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT 30715117564
Date: 2018.09.24 11:22:05 -0300'

Eduardo Andrés Bertoni
Director
Agencia de Acceso a la Información Pública

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA -
GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR,
o=MINISTERIO DE MODERNIZACION, ou=SECRETARIA DE
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT
30715117564
Date: 2018.09.24 11:22:06 -0300'



ANEXO III
ANÁLISIS DEL DESCARGO

Proyecto de Informe de la AGN	Descargo de NO LLAME	Comentarios sobre el descargo
<p>4. HALLAZGOS PREGUNTA DE AUDITORÍA 1 4.1. Las acciones de difusión implementadas por la DNPDP fueron insuficientes para lograr la meta que se propuso, ocasionando baja adhesión de los titulares o usuarios de líneas telefónicas al NO LLAME atento al desconocimiento de la población objetivo de su existencia y funcionamiento. En efecto, sólo ejecutó una campaña de difusión masiva a través de la emisión televisiva en una fecha (30/04/15) en el marco de Fútbol Para Todos de un spot publicitario. Además, realizó difusión por cartelera y folletería por única vez que se distribuyó a reparticiones públicas y no de manera directa a la población. Por otra parte, de los resultados de la Encuesta sobre el Desempeño del Registro Nacional NO LLAME, surge que sólo el 53% de los encuestados tomó conocimiento de la existencia y funcionamiento del Registro por publicidad oficial. Adicionalmente se destaca que no se tuvo evidencia de que se haya analizado el impacto de esta difusión realizada.</p>	<p>Difusión. En relación a este punto, este DNPDP informa que, no obstante las observaciones vertidas por la AGN, se ha implementado el uso de afiches, anotadores y banners, que eran entregados en capacitaciones de concientización de la protección integral de los datos personales realizadas en las provincias de Mendoza, Jujuy, Buenos Aires y Santa Fe. De igual forma, en la mesa de entradas de la DNPDP se brindaban folletos publicitarios a los fines de informar a los ciudadanos que se acercaban a la DNPDP el procedimiento establecido para ejercer sus derechos. Aproximadamente, el flujo de personas que hizo consultas presenciales en la DNPDP supera las 250 personas por mes. Asimismo, se repartió material para el programa “ESTADO EN TU BARRIO” y se capacitaron a agentes públicos para asesorar sobre el alcance de la Ley N° 26.951 y el modo de efectuar inscripciones y denuncias por incumplimiento.</p>	<p>4. HALLAZGOS PREGUNTA DE AUDITORÍA 1 4.1. El auditado alude a acciones de difusión que no fueron oportunamente informadas durante las tareas de campo y no las acredita en modo alguno. En consecuencia, se mantiene la redacción del hallazgo.</p>
<p>4.2. Los mecanismos implementados para el alta en el NO LLAME cumplen con los requisitos de eficacia y sencillez que requiere la Ley 26.951. De los resultados obtenidos de la Encuesta sobre el Desempeño del Registro Nacional NO LLAME surge que el 94,2 % de los encuestados expresó que le resultó sencillo registrarse. Asimismo, el 87% de los encuestados manifestaron que recibieron confirmación de su inscripción. Si bien no se alcanzó el estándar fijado en el criterio de auditoría (95%) sólo fue por un punto porcentual. Por otra parte, se realizaron procedimientos de alta de líneas</p>	<p>El auditado no realiza comentarios.</p>	<p>4.2. Atento que el auditado no realiza comentario alguno sobre el hallazgo no se modifica su redacción.</p>

Proyecto de Informe de la AGN	Descargo de NO LLAME	Comentarios sobre el descargo
<p>telefónicas fijas y celulares de algunos miembros del equipo de auditoría a través del 146 y del sitio web. Las altas a través del 146 no pudieron ser documentadas. Las altas a través del sitio web se documentaron fotográfica y digitalmente. En todos los casos se cumplieron los requisitos de sencillez y eficacia.</p> <p>En consecuencia, no puede atribuirse la baja adhesión a la falta de sencillez y eficacia en los mecanismos de inscripción implementados por la DNPDP.</p>		
<p>PREGUNTA DE AUDITORÍA 2</p> <p>4.3. De acuerdo a los titulares y usuarios de líneas telefónicas inscriptas encuestados el Registro Nacional NO LLAME no es efectivo, toda vez que el 76% de ellos expresó que siguió siendo contactado por empresas ofreciendo productos y/o servicios.</p> <p>De este 76%, el 53% manifestó que los llamados han disminuido y el 23% restante que han continuado. Ahora bien, de este porcentaje que manifestó que siguió siendo contactado, el 51% dijo no conocer las excepciones a la Ley 26.951 lo que podría implicar que los contactos no fueran indebidos en su totalidad.</p> <p>Pueden identificarse al menos dos causas para la falta de efectividad del NO LLAME, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El bajo índice de denuncias realizadas por los inscriptos ante los contactos indebidos (ver 4.5.); y • La falta de eficacia en la tramitación de las denuncias efectuadas y consecuente deficiencia en la imposición de sanciones a los sujetos obligados y el incumplimiento de las impuestas (ver 4.7 y 4.8). <p>En efecto, si quienes realizan los contactos indebidos no experimentan consecuencia alguna ante su conducta violatoria podrían no cesar en la misma impidiendo el cumplimiento del objetivo perseguido por la Ley 26.951.</p> <p>Asimismo podrían considerarse como causa de falta de efectividad de la inscripción las excepciones previstas por el art. 8 inc. d) y e) de la Ley 26.951 , toda vez que ambas implican para los titulares y usuarios de líneas telefónicas continuar siendo objeto de abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados.</p>	<p>Efectividad de RNNLL para proteger titulares/usuarios. Respecto a este hallazgo, cabe comentar que del universo de entidades denunciadas por incumplimiento a la Ley Nº 26.951, existen seis (6) empresas que, a pesar de las numerosas intimaciones emitidas por la DNPDP, continúan infringiendo la mencionada ley, realizando contactos con fines publicitarios a líneas debidamente inscriptas. Las empresas respectivas son las siguientes: AMX ARGENTINA S.A., TELECOM PERSONAL S.A., TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A., DIRECTV ARGENTINA S.A., ADT SECURITY SERVICES S.A. Y TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. De ello se desprende que, de la totalidad de entidades denunciadas, el universo se reduce generalmente a 6 empresas que continúan en infracción a la Ley Nº 26.951 realizando contactos a líneas debidamente inscriptas.</p> <p>Asimismo, es importante resaltar que del caudal de personas que expresó seguir siendo contactado a pesar de haber realizado correctamente la denuncia, el 51% no conoce las excepciones previstas por la Ley Nº 26.951. Los tipos de llamadas que están exceptuadas de su alcance están previstas en el artículo 8 a saber: a) Las campañas de bien público, tal como lo dispone la Ley 25.326; b) Las llamadas de emergencia para garantizar la salud y seguridad</p>	<p>4.3. Lo expresado por el auditado reafirma el hallazgo vertido en el Proyecto de Informe, por lo que no se modifica su redacción.</p>



Auditoría General de la Nación

Proyecto de Informe de la AGN	Descargo de NO LLAME	Comentarios sobre el descargo
	<p>de la población; c) Las campañas electorales establecidas por Ley N° 19.945, modificatorias y concordantes; d) Las llamadas de quienes tienen una relación contractual vigente, siempre que se refieran al objeto estricto del vínculo y sean realizadas en forma y horarios razonables y de acuerdo a la reglamentación; e) Las llamadas de quienes hayan sido expresamente permitidos por el titular o usuario autorizado de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, inscriptos en el Registro Nacional “No Llame”.</p> <p>Toda esta información se encuentra disponible en el sitio web www.nollame.gob.ar, a través del cual el ciudadano puede, previo a registrar su número telefónico en el RNNLL, informarse sobre el objeto, finalidad y operatoria del registro. A su vez, puede acceder a la normativa vigente y sus decretos reglamentarios que permite al ciudadano interiorizarse sobre el ámbito de aplicación, alcance la norma y excepciones previstas. Asimismo, el sitio web brinda una serie de preguntas frecuentes a través de las cuales el ciudadano puede evacuar sus dudas y así acceder a la inscripción vía web o telefónica al RNNLL.</p>	
<p>4.4. Se verificó un bajo índice de denuncia por parte de los titulares y usuarios inscriptos ante los contactos indebidos, toda vez que sólo el 28% de quienes manifestaron seguir siendo contactados dijo haber denunciado.</p> <p>Esto puede atribuirse al desconocimiento de la posibilidad de denunciar cuando son contactados indebidamente, causado por la deficiente difusión observada en 4.1.</p> <p>También puede considerarse que al no obtenerse resultados de las denuncias efectuadas –por seguir siendo contactados, no saber cuál fue el curso dado a la misma o no haberse impuesto sanciones-, los inscriptos consideran que no resulta útil denunciar el incumplimiento.</p>	<p>Bajo índice de denuncia por parte de los titulares y usuarios inscriptos ante los contactos indebidos. La AGN atribuye el bajo índice de denuncias a dos motivos:</p> <p>a- <u>Desconocimiento de la posibilidad de denunciar.</u> Al respecto, esta DNPDP señala que en el mismo sitio web donde se registran las líneas se informa la posibilidad de denunciar, y además, se pone a disposición un fácil instructivo y mail para consultas. Según un reporte publicado en el sitio web del Ministerio de Justicia, desde la creación</p>	<p>4.4. El análisis realizado por el auditado respecto de las causas del hallazgo, no modifica lo expresado por esta AGN. En consecuencia, no se modifica la redacción.</p>

Proyecto de Informe de la AGN	Descargo de NO LLAME	Comentarios sobre el descargo
	<p>del Registro hubo 1.497.528 visitas (http://estadistica.jus.gov.ar/cgi-bin/awstats.pl?config=www.nollame.gov.ar).</p> <p>b- <u>Porque, luego de haberse registrado en el RNNLL los llamados persistieron.</u> En lo concerniente a este punto, es necesario destacar que los usuarios denunciantes cumplen un rol fundamental en el funcionamiento del RNNLL: las denuncias constituyen el principal medio en que la DNPDP toma conocimiento de los incumplimientos a la ley. Es por esto que en el sitio web donde se registran las líneas telefónicas, se informa a los usuarios acerca de la posibilidad de denunciar.</p>	
<p>PREGUNTA DE AUDITORÍA 3</p> <p>4.5. Los mecanismos implementados por la DNPDP para la inclusión de denuncias admitidas en actuaciones administrativas fueron eficaces, ya que, de 42 expedientes muestreados, en 38 de ellos se incluyeron las denuncias en una actuación administrativa para su tramitación en el término de 6 meses de efectuada.</p> <p>Asimismo, se contó con los datos de total de denuncias al 31/03/17 y su desagregación por categorías, a saber: 88.622 denuncias totales recibidas, de las cuales 24.300 no fueron admitidas (o desestimadas) y 64.322 admitidas. De estas últimas 55.861 (87%) fueron asociadas a expedientes y 8.461 se encontraban a la espera para tramitar (13%).</p> <p>Sin perjuicio de ello, se advierte que de acuerdo a la Disposición 17/16 DNPDP, la apertura de actuaciones administrativas se hará mensualmente, teniendo en cuenta una cantidad de denuncias por denunciado que permita mayor celeridad y sencillez en la atención del procedimiento aplicable. Las denuncias que correspondan a empresas denunciadas que no alcancen el número considerado para la apertura de actuaciones administrativas, se incluirán en los meses sucesivos.</p> <p>Durante las tareas de campo se informó que el criterio adoptado</p>	<p>Eficiencia y eficacia de la DNPDP en tramitar las denuncias y sancionar infractores. Esta Dirección considera pertinente comentar que ha fijado el siguiente criterio respecto de la apertura de expedientes por incumplimiento: a aquellas empresas que no lleguen a 100 denuncias, no se les iniciará un expediente por incumplimiento. La razón de ser de este criterio, es en un contexto de recursos técnicos y humanos limitados, en el que la apertura de un expediente por cada denuncia implicaría dejar de alocar recursos a otras funciones de la DNPDP. No obstante ello, se toma debida nota de la observación realizada por la AGN, en cuanto a aquellos casos en los que no se alcance el número de denuncias fijadas por el criterio dispuesto nunca se tramitara una actuación por esa denuncia. Sobre el particular, esta Dirección se compromete a analizar la implementación de un procedimiento que permita una revisión integral de aquellos casos no contemplados en el criterio expuesto.</p>	<p>4.5. Lo expresado por el auditado en su descargo es información ya proporcionada durante las tareas de campo y que dio lugar al hallazgo, por lo que se mantiene.</p> <p>Respecto a lo manifestado en el último párrafo, las mismas serán objeto de análisis en futuras auditorías.</p>



Auditoría General de la Nación

Proyecto de Informe de la AGN	Descargo de NO LLAME	Comentarios sobre el descargo
<p>para ese momento (posterior al período auditado) por la Dirección es que debía llegarse a las 100 denuncias contra una misma empresa para iniciar una actuación, lo que no se encuentra previsto en norma alguna ni cuenta con fundamentos objetivos.</p> <p>Esto implica que de no alcanzarse el número de denuncias fijado para un determinado sujeto obligado, nunca se tramitará una actuación por denuncia de esa empresa.</p>		
<p>4.6. La DNPDP no fue eficaz en la tramitación de las actuaciones de denuncias por incumplimiento a la Ley 26.951, toda vez que sólo en el 16% de los expedientes muestreados se ha dictado acto administrativo que ponga fin a la cuestión antes de los 6 meses de iniciados y 1 año de la primera denuncia incluida en cada uno de ellos.</p> <p>Esto fue causado por demoras en la emisión de dictamen previo por la DGAJ del MJ y DDHH y/o falta de recursos para el análisis de la prueba aportada por los denunciados (10 casos), lo que acarrea que las actuaciones queden inconclusas y las denuncias no sean atendidas. Por ejemplo: Casos en los que el soporte digital aportado por el denunciado no ha podido ser analizado por falta de personal capacitado o falta de un sistema que permita cruzar los datos de las llamadas salientes del denunciado con el listado de denuncias recibidas.</p> <p>De este modo los sujetos obligados de la Ley 26.951 no experimentan consecuencia alguna ante su conducta violatoria y, por ende, podrían no cesar en la misma.</p>	<p>Eficacia de la DNPDP en la tramitación de las actuaciones de denuncias por incumplimiento a la Ley 26.951. Como comentario a este punto, es dable mencionar que el proceso sancionatorio de conformidad con el art. 31 del Anexo del Decreto N° 1558/01 y modificatorios, prevé un acta de constatación a los fines de verificar las infracciones que le son atribuibles a la entidad por incumplimiento a la Ley N° 26.951, seguidamente ante un oportuno descargo del acta o no habiendo la denunciada presentado descargo alguno, se realiza un informe final en el cual se manifiesta si las infracciones constatadas se mantienen o no, y por último, se lleva a cabo el Proyecto de Disposición (actualmente Proyecto de Resolución). En esta etapa, las entonces DNPDP enviaba los proyectos a la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (“DGAJ”) para el control de su legalidad.</p>	<p>4.6. Atento lo expresado por el auditado se modifica la redacción del hallazgo de la siguiente manera: “La DNPDP no fue eficaz en la tramitación de las actuaciones de denuncias por incumplimiento a la Ley 26.951, toda vez que sólo en el 16% de los expedientes muestreados se ha dictado acto administrativo que ponga fin a la cuestión antes de los 6 meses de iniciados y 1 año de la primera denuncia incluida en cada uno de ellos, atento demoras en la emisión de dictamen jurídico previo por la DGAJ del MJ y DDHH y/o falta de recursos para análisis de pruebas aportadas (10 casos).</p> <p>Esto acarrea que las actuaciones queden inconclusas y las denuncias no sean atendidas. Por ejemplo: Casos en los que el soporte digital aportado por el denunciado no ha podido ser analizado por falta de personal capacitado o falta de un sistema que permita cruzar los datos de las llamadas salientes del denunciado con el listado de denuncias recibidas.</p> <p>De este modo los sujetos obligados de la Ley 26.951 no experimentan consecuencia alguna ante su conducta violatoria y, por ende, podrían no cesar en la misma”.</p>
<p>4.7. La DNPDP no fue eficaz en la aplicación de sanciones a los sujetos obligados que no cumplieron con la carga de acreditar que no realizaron los contactos indebidos.</p>	<p>En lo que respecta a la eficacia en la aplicación de sanciones a los sujetos obligados que no cumplieron con la carga de acreditar</p>	<p>4.7. Lo expresado por el auditado en su descargo confirma lo consignado en el hallazgo. Sin perjuicio de ello, atento la modificación del</p>

Proyecto de Informe de la AGN	Descargo de NO LLAME	Comentarios sobre el descargo
<p>De los 42 casos muestreados en 30 de ellos se considera acreditado el contacto indebido por acción o inacción del sujeto obligado, sin embargo, al momento del relevamiento, sólo se había impuesto sanción en 13 de ellos.</p> <p>Adicionalmente, se advierte que en otros 10 no se pudo analizar el material ofrecido como prueba por falta de recursos.</p> <p>Esta ineficacia acarrea que los sujetos obligados no soporten efecto alguno y en consecuencia no cesen en el incumplimiento. Asimismo, desalienta las denuncias por parte de los inscriptos ante los contactos indebidos.</p>	<p>que no realizaron contactos indebidos. Es dable destacar que, de acuerdo a lo manifestado por la AGN, dicha circunstancia no puede ser atribuida a la DNPDP, toda vez que de ciento treinta (130) expedientes enviados a la DGAJ (MJ), únicamente siete (7) expedientes han vuelto con dictamen jurídico.</p>	<p>hallazgo 4.6. también procede modificar la redacción del presente quedando redactado de la siguiente manera: 4.7. La DNPDP no fue eficaz en la aplicación de sanciones a los sujetos obligados que no cumplieron con la carga de acreditar que no realizaron los contactos indebidos.</p> <p>De los 42 casos muestreados en 30 de ellos se considera acreditado el contacto indebido por acción o inacción del sujeto obligado, sin embargo, al momento del relevamiento, sólo se había impuesto sanción en 13 de ellos, lo que puede atribuirse principalmente a las demoras en la emisión de dictamen previo por la DGAJ del MJ y DDHH.</p> <p>Adicionalmente, se advierte que en otros 10 no se pudo analizar el material ofrecido como prueba por falta de recursos.</p> <p>Esta ineficacia acarrea que los sujetos obligados no soporten efecto alguno y en consecuencia no cesen en el incumplimiento. Asimismo, desalienta las denuncias por parte de los inscriptos ante los contactos indebidos.</p>
<p>4.8. De los 13 casos en los que se aplicaron sanciones a los sujetos obligados denunciados, en 5 de ellos la sanción impuesta se encuentra firme (4 apercibimientos y 1 multa).</p> <p>Ahora bien, esta circunstancia no puede atribuirse a la DNPDP, toda vez que es consecuencia del ejercicio del derecho de defensa de los sujetos obligados, sin perjuicio de las dilaciones que surgen de las actuaciones atribuibles principalmente demoras en la emisión de dictamen previo por la DGAJ del MJ y DDHH.</p>	<p>El auditado no realiza comentarios.</p>	<p>4.8. Atento que el auditado no realiza comentario alguno sobre el hallazgo no se modifica su redacción.</p>