

# Manual de Procedimientos

Comisión Nacional de Regulación del Transporte

Argentina **unida**



Sept  
2020

# Manual Integrador de Manuales de Procedimientos de la CNRT

Versión 3.0



## Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS DEL MANUAL .....	5
III. MARCO INSTITUCIONAL-LEGAL .....	6
3.1 ANTECEDENTES .....	6
3.2 MISION .....	6
3.3 VISIÓN.....	7
3.4 JURISDICCIÓN.....	7
3.5 MARCO NORMATIVO.....	7
3.6 ESTRUCTURA.....	8
3.7 ORGANIGRAMA DE LA CNRT.....	11
3.8 ESTATUTO – FACULTADES Y COMPETENCIAS .....	12
Objetivos de la CNRT.....	12
Deberes de la CNRT .....	13
Facultades de la CNRT .....	14
IV. PAUTAS PARA LA CONFECCION DE MANUALES.....	20
4.1 PAUTAS SUSTANTIVAS .....	20
4.2 PAUTAS FORMALES.....	22
V. PROCEDIMIENTOS SOBRE MANUALES .....	24
5.1 APROBACIÓN .....	24
5.2 REVISIONES Y ACTUALIZACIONES.....	27
5.3 CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS .....	28
5.4 SEGURIDAD, VALIDACIÓN DE LOS SOPORTES DE USO, RESPONSABILIDAD Y GUARDA.....	29
5.5 CONCEPTOS.....	30

## I. INTRODUCCIÓN

La administración pública progresa y fortalece su capacidad de gestión estableciendo sus competencias normativamente.

La eficacia y eficiencia en el ejercicio de estas competencias, requiere un proceso de racionalización creciente de todos los procedimientos mediante los cuales la administración interviene en la esfera pública.

La generalización de estos avances persigue, por un lado el cumplimiento de imperativos legales como la difusión y el conocimiento de las normativas administrativas y la uniformidad de procedimientos en la aplicación de esas normativas; por otro lado, la propia dinámica de la formalización de los procesos de gestión promueve una reflexión sobre los mismos que conduce a su mejoramiento continuo y con ello, la administración deviene más eficiente; y finalmente, como resultado de todo ello se avanza en transparencia y conducta ética por parte de la administración.

Una herramienta para el cumplimiento de esos objetivos es la regulación de procesos y procedimientos.

En este sentido, contar con Manuales de Procedimientos en la Comisión Nacional de Regulación del Transporte viene a actualizar su capacidad de gestión y a dotar a sus unidades orgánicas sustantivas –las que ejercen las competencias de control, fiscalización y atención a los usuarios de los servicios del transporte público- y a las estructuras de apoyo administrativo y técnico, de los instrumentos de actuación indispensables para el cumplimiento de sus funciones.

En el logro de esta meta, se ha efectuado una revisión completa de los procedimientos que se venían realizando desde el origen del Organismo, a fin de sistematizarlos y formalizarlos en términos de Manuales de Procedimientos.

Se cumple así con el objetivo prioritario de contar con un instrumento de gestión cuya incorporación requiere una disposición organizacional que se apropie con celo de los manuales

en función de su practicidad cotidiana y que en actitud alerta revise de manera continua su utilidad. Los avances tecnológicos, las normativas, las demandas sectoriales, la naturaleza de los contextos políticos, económicos y sociales, así como las propias necesidades de la administración, imponen la revisión periódica de los procedimientos a fin de simplificarlos y mejorarlos en eficacia productiva y eficiencia operacional.

Esta actualización del Manual Integrador de los Manuales de Procedimientos de las Gerencias y/o Áreas de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, establece las condiciones de los mismos en cuanto a su aprobación, responsables, divulgación, uso, guarda, mecanismos de revisión y actualización y condiciones generales de seguridad.

Comprende los siguientes Manuales de Procedimientos:

- MANUAL DE LA GERENCIA DE FISCALIZACION TÉCNICA AUTOMOTOR.
- MANUAL DE LA GERENCIA DE FISCALIZACION DEL TRANSPORTE AUTOMOTOR.
- MANUAL DE LA GERENCIA DE FISCALIZACION DE PERMISOS DEL TRANSPORTE AUTOMOTOR
- MANUAL DE LA GERENCIA DE FISCALIZACION DE GESTION FERROVIARIA.
- MANUAL DE LA GERENCIA DE FISCALIZACION TECNICA FERROVIARIA.
- MANUAL DE LA GERENCIA DE CALIDAD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
- MANUAL DE LA GERENCIA DE SERVICIOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION.
- MANUAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS
- MANUAL DE LA GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES Y JURÍDICOS.
- MANUAL DE LA SECRETARÍA GENERAL.
- MANUAL DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

Finalmente, debe señalarse que tanto las Gerencias de la CNRT, como su Unidad de Auditoría Interna y los Organismos de Contralor externos, Sindicatura General de la Nación y Auditoría General de la Nación, cuentan de ahora en más con los instrumentos objetivos para el control administrativo del Organismo, permitiendo la delimitación precisa de las responsabilidades de

sus funcionarios, garantizando la protección de los derechos de los usuarios y del sector automotor y ferroviario.

## II.OBJETIVOS DEL MANUAL

Podemos definir como Manual de Procedimientos al compendio de actividades ordenadas de forma lógica, requeridas para llevar a cabo un proceso.

El objetivo de un manual debe ser el de presentar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se realizan en cada Gerencia dentro de la Organización, estableciendo de manera formal los métodos y técnicas de trabajo a aplicarse, precisando las responsabilidades de las distintas áreas que intervienen en la ejecución, control y evaluación de las mismas, facilitando su interrelación.

También son objetivos de este manual:

- Ser un instrumento de apoyo administrativo para todas las Gerencias que componen la CNRT.
- Ser una herramienta de consulta permanente para todo el personal operativo de cada una de las áreas, con el propósito de servir de guía en el desarrollo de Manuales.
- Condensar los procedimientos de la regulación, emisión, modificación y guarda de los Manuales de Procedimientos de la CNRT.
- Constituir una guía para el uso de los Manuales, de consulta permanente para todos los integrantes de la CNRT, en particular para aquellos que tienen responsabilidades directas en la planificación, la programación de actividades, la ejecución y el control, como así también para quienes son responsables del resguardo del marco legal e institucional en el que las mismas se desarrollan.

### **III. MARCO INSTITUCIONAL-LEGAL**

#### **3.1 ANTECEDENTES**

El Decreto N° 660/96 del P.E.N., que modifica la estructura de la Administración Pública Nacional, en su artículo 40, fusiona la Comisión Nacional de Transporte Automotor (CONTA) y la Comisión Nacional de Transporte Ferroviario (CNTF), creando la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), la cual asume las competencias, facultades, derechos y obligaciones de las entidades que se fusionaron, mencionadas precedentemente.

La COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE (CNRT) es un Organismo descentralizado actuante en el ámbito del MINISTERIO DE TRANSPORTE DE LA NACIÓN.

Mediante el Decreto N° 1388/1996 del P.E.N., modificado por los Decretos N° 110/2015, y N° 1661/15 y demás modificatorios, se aprueba su Estatuto, estableciéndose sus objetivos, funciones, deberes y facultades, con el objeto de ejercer la fiscalización y control público de las actividades desarrolladas por los operadores del sistema de transporte automotor y ferroviario de pasajeros y de carga sujetos a la Jurisdicción Nacional, asegurando la adecuada prestación de los servicios y protegiendo los intereses de la comunidad.

Por su parte, bajo la Decisión Administrativa N° 832/19, se aprueba la estructura orgánica de la Comisión, donde queda establecida la apertura del primer y segundo nivel operativo, de conformidad con el Organigrama y las Responsabilidades Primarias y Acciones que dicha norma establece.

#### **3.2 MISIÓN**

Este organismo tiene a su cargo la fiscalización y control del transporte automotor y ferroviario de jurisdicción nacional con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios, promover la competitividad en los mercados de las modalidades del transporte y lograr mayor seguridad, mejor operación, confiabilidad, igualdad y uso generalizado del sistema del transporte automotor y ferroviario de pasajeros y de carga, asegurando un adecuado desenvolvimiento en

todas sus modalidades.

### 3.3 VISIÓN

La perspectiva del accionar de la Comisión es mejorar la calidad de vida de la comunidad, comportándose como una institución que vela por el desarrollo de un sistema de transporte eficiente, eficaz y económico, que entregue a la población medios de movilización de calidad y seguridad, en armonía y respeto con el medioambiente.

### 3.4 JURISDICCIÓN

La Comisión tiene jurisdicción respecto de:

- El transporte automotor de pasajeros
  - Transporte urbano y Suburbano. Líneas N.º 1 a 199 de la Región Metropolitana de Buenos Aires.
  - Transporte urbano y Suburbano. Líneas Urbanas Interprovinciales de Jurisdicción Nacional.
  - Transporte por Servicios de Oferta Libre.
  - Transporte Interurbano e Internacional de Pasajeros.
- El transporte automotor de Cargas nacional e internacional
- El Transporte Ferroviario de Pasajeros
  - Transporte Urbano en la Región Metropolitana de Buenos Aires
  - Interurbano
- El Transporte Ferroviarios de Cargas
- Estaciones Terminales de Ómnibus de Jurisdicción Nacional
- Talleres de Revisión técnica Obligatoria

### 3.5 MARCO NORMATIVO

La normativa que establece las pautas de funcionamiento de las distintas modalidades de transporte y las regulaciones sobre las que tiene competencias la CNRT, se encuentran detalladas en oportunidad del tratamiento de cada una de las Gerencias y de cada procedimiento en particular.

### 3.6 ESTRUCTURA

La estructura formal de la Comisión está determinada por el Decreto N° 1388/96 de creación del organismo y por la Resolución CNRT N° 29/96, mediante la cual se aprobó la estructura a partir del segundo nivel de la organización, posteriormente modificada por la Decisión Administrativa N° 832/2019. A continuación, se enumeran las distintas Gerencias con su respectiva organización interna:

- **Gerencia de Fiscalización Técnica Automotor:** Subgerencia de Normas Técnicas y Control Vehicular, Subgerencia de Gestión de Parque Móvil.
- **Gerencia de Fiscalización del Transporte Automotor:** Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales.
- **Gerencia de Fiscalización de Permisos del Transporte Automotor:** Subgerencia de Transporte Urbano de Pasajeros, Subgerencia de Transporte Interurbano e Internacional de Pasajeros, Subgerencia de Transporte de Carga.
- **Gerencia de Fiscalización de Gestión Ferroviaria:** Subgerencia de Fiscalización de Inversiones, Subgerencia de Fiscalización de Gestión de Servicios de Larga Distancia, Subgerencia de Fiscalización de Gestión de Servicios Metropolitanos.
- **Gerencia de Fiscalización de Técnica Ferroviaria:** Subgerencia de Fiscalización de Infraestructura, Subgerencia de Fiscalización de Material Rodante y Habilitaciones, Subgerencia de Fiscalización de Procesos Operacionales.
- **Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios**
- **Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información:** Subgerencia de Tecnología y Comunicación, Subgerencia de Desarrollo e Innovación y Acceso a la Información.
- **Gerencia de Administración y Recursos Humanos:** Subgerencia de Contabilidad,



Presupuesto y Recaudaciones, Subgerencia de Recursos Humanos.

- **Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos:** Subgerencia de Dictámenes y Asesoramiento, Subgerencia de Sumarios y Liberaciones, Subgerencia de Contenciosos.
- **Secretaría General**
- **Unidad Auditoría Interna**

A su vez, la mencionada Resolución determina las tareas, responsabilidades y acciones de las diversas áreas.

En particular, cabe señalar que el Auditor Interno, si bien depende jerárquicamente de la autoridad superior del organismo, actúa bajo la coordinación técnica de la Sindicatura General de la Nación.

De modo similar, la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos, si bien tiene dependencia jerárquica de la máxima autoridad, funcionalmente depende del Procurador del Tesoro de la Nación en su carácter de director del Cuerpo de Abogados del Estado.

La Disposición N° 832/2019 y la N° 886/2019 establecieron la modificación del esquema de distribución organizacional de las funciones de fiscalización territorial de la CNRT, la cual bajo la Subgerencia de Fiscalización de Delegaciones Regionales y el Departamento de Operativos de Buenos Aires que quedó integrada por Departamentos de Coordinaciones y Departamento de Delegaciones con sus Oficinas regionales:

**Coordinación Regional Cuyo:** abarca las Oficinas Regionales de La Rioja, Neuquén, Rio Negro y San Juan.

**Delegación Regional Mendoza:** La cual tendrá a cargo la Oficina Regional Ciudad de Mendoza y la Sede Regional San Rafael.

**Coordinación Regional NOA:** abarca las Oficinas Regionales de Catamarca, Jujuy, Santiago del Estero, Tucumán

**Delegación Regional Córdoba:** La cual tendrá a cargo la Oficina Regional Ciudad de Córdoba

y la Sede Regional Rio Cuarto.

**Delegación Regional Salta:** La cual tendrá a cargo la Oficina Regional Ciudad de Salta y la Sede Regional Oran.

**Coordinación Regional Centro Este:** abarca las Oficinas Regionales de Concepción del Uruguay, Rosario y Santa Fe.

**Delegación Regional Corrientes:** abarca la Oficina Regional Ciudad de Corrientes y la Sede Regional Pasos de los Libres.

**Coordinación Regional Nea:** abarca la Oficina Regional Ciudad de Misiones y la Sede Regional Puerto Iguazú.

**Coordinación Regional Centro Oeste:** abarca las Oficinas Regionales de Bahía Blanca, Chubut, La Pampa y Santa Cruz.

**Departamento de Operativos Buenos Aires:** abarca la Oficina Regional Ciudad de Mar del Plata y la Sede Regional La Plata.

Finalmente, cabe señalar que la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) fue intervenida en 2001 por haberse "detectado falencias en la gestión", según reza el Decreto N° 454/01 que dispuso la medida. Posteriormente, el Decreto N° 110/15 dispuso el cese de la intervención y determinó que la conducción del organismo estará a cargo de un Director Ejecutivo, quién será asistido por un Subdirector Ejecutivo.

A continuación, se muestra una representación gráfica del organigrama del organismo.

# Organigrama CNRT

**Dirección  
Ejecutiva**

**Unidad de Auditoría  
Interna**

**Subdirección  
Ejecutiva**

**Gerencias**



**Subgerencias**



### 3.8 ESTATUTO – FACULTADES Y COMPETENCIAS

En el presente apartado se destacan las partes relevantes del Estatuto de la CNRT, en particular las relacionadas con los objetivos, visión, misión, estructura y competencias del organismo.

#### Objetivos de la CNRT

Según establece el Decreto N° 1388/1996, modificado por el Decreto N° 1661/2015 y demás modificatorios, en su ANEXO III sus objetivos son:

1. Instrumentar los mecanismos necesarios para garantizar la fiscalización y el control de la operación del sistema de transporte automotor y ferroviario, de pasajeros y carga de Jurisdicción Nacional, con el objetivo de garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios y promover la competitividad de los mercados.
2. Ejercer el poder de policía en materia de transporte de su competencia, controlando el cumplimiento efectivo de las leyes, decretos y reglamentaciones vigentes, así como la ejecución de los contratos de concesión; y fiscalizar la actividad realizada por los operadores de transporte.
3. Asistir al MINISTERIO DE TRANSPORTE en todos aquellos aspectos relativos a su competencia.

Por su parte, el Decreto N° 1388/96 que crea la CNRT, en su Anexo I establece:

ARTICULO 3°-Para la fiscalización y control del transporte a cargo de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, fíjense los siguientes objetivos:

- a) Proteger los derechos de los usuarios.
- b) Promover la competitividad en los mercados de las modalidades del transporte aquí comprendidas.
- c) Promover mayor seguridad, calidad y eficiencia en el servicio, mejor operación,

confiabilidad, igualdad y uso generalizado del sistema de transporte automotor y ferroviario, de pasajeros y de carga, asegurando un adecuado desenvolvimiento en todas sus modalidades.

ARTICULO 4°-La COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORT Ejercerá sus funciones sobre el transporte automotor y ferroviario, de pasajeros y de carga sujetos a la jurisdicción nacional. Queda expresamente excluido de su competencia lo relativo al transporte ferroviario que opere en zona portuaria nacional y en los desvíos particulares, a partir del límite de la propiedad ferroviaria, así como el transporte por medio de tranvías u otros sistemas guiados livianos. (Agregado por el Dec. N° 1661/15)

#### Deberes de la CNRT

ARTICULO 5° del Anexo I- Son deberes de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE:

- a) Asegurar la publicidad de sus decisiones, incluyendo los antecedentes en base a los cuales ellas fueron tomadas.
- b) Recibir y tramitar con diligencia toda queja, denuncia o solicitud de información de los usuarios o de terceros interesados, relativos a la adecuada prestación de los servicios.
- c) Intervenir sin demora cuando, como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio o por denuncia, considera que algún acto o procedimiento de una empresa sujeta a su jurisdicción es violatorio de normas vigentes, o de algún modo afectan a la seguridad, ordenando a las empresas involucradas a disponer lo necesario para corregir o hacer cesar inmediatamente las condiciones o acciones contrarias a la seguridad.
- d) Mantener información actualizada sobre las tenencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
- e) Proponer al MINISTERIO DE TRANSPORTE el dictado de normas

reglamentarias referidas a aspectos técnicos, operativos, de seguridad y funcionales del transporte.

- f) Elevar anualmente al MINISTERIO DE TRANSPORTE un informe sobre las actividades cumplidas por la entidad en el año precedente, y su propuesta sobre las actividades a cumplir en el siguiente ejercicio.

#### Facultades de la CNRT

ARTICULO 6° del Anexo I-Son facultades de la COMISION NACIONAL DEREGULACION DELTRANSPORTE, respecto de las modalidades aquí comprendidas, las siguientes:

- a) Aplicar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de transporte.
- b) Fiscalizar las actividades de las empresas de transporte automotor y ferroviario.
- c) Solicitar la información y documentación necesaria a las empresas de transporte para verificar y evaluar el desempeño del sistema de transporte y el mejor cumplimiento de la fiscalización encomendada, con adecuado resguardo de la confidencialidad de la información que pueda corresponder.
- d) Aplicar las sanciones previstas en las distintas normas legales relacionadas con el transporte y las penalidades fijadas en la normativa vigente y en los contratos de concesión vigentes.
- e) Proveer información que le solicite la SECRETARIA DE TRANSPORTE del MINISTERIO DE TRANSPORTE, referente a:
  - I. La determinación de las bases y condiciones de selección para el otorgamiento de nuevos permisos de servicio público de transporte automotor de pasajeros.
  - II. Los llamados para participar en procedimientos de selección para la

cobertura de servicios públicos de transporte de pasajeros por automotor.

III. Los proyectos de llamados a licitación para otorgar en concesión u operación sectores de la red ferroviaria.

- f) Resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios u otras partes interesadas.
- g) Colaborar en la promoción de políticas públicas orientadas a la protección del medio ambiente, controlando la efectiva adecuación a la normativa aplicable.
- h) Promover ante los tribunales competentes, las acciones civiles o penales incluyendo las medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de este Decreto.
- i) Asistir al señor Secretario de Transporte, a su requerimiento, en todas las materias de competencia de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE.
- j) Requerir los planes que estime pertinentes y emitir opinión cuando se adviertan desvíos en materia de seguridad o calidad del servicio.
- k) Colaborar en la implementación de políticas orientadas a garantizar la accesibilidad al sistema, controlando el cumplimiento de la normativa vigente.
- l) Elaborar informes sobre aspectos administrativos relativos a empresas y operadores.
- m) Recabar, sistematizar y analizar información estadística sobre el transporte, a los fines de conocer y contar con los elementos para evaluar el desempeño del sistema.
- n) Celebrar convenios de asistencia y cooperación con Universidades Nacionales y Organizaciones no Gubernamentales, con vistas al desarrollo de acciones orientadas a la evaluación de la eficiencia y accesibilidad al sistema de transporte

público y a la protección de los derechos de los usuarios.

- ñ) Requerir el auxilio de la fuerza pública cuando sea necesario para el ejercicio de sus funciones, bajo su exclusiva responsabilidad.
- o) Auditar y fiscalizar el funcionamiento de los talleres de revisión técnica obligatoria (RTO) de vehículos afectados a los servicios de transporte de pasajeros y cargas de jurisdicción nacional, labrar las actas de comprobación, tramitar los sumarios pertinentes y proponer o aplicar, según el caso, las sanciones previstas en las normas que regulan la materia.
- p) Establecer los sistemas de información relacionados a la habilitación y registro de talleres de revisión técnica obligatoria (RTO) de vehículos afectados a los servicios de transporte de pasajeros y cargas de jurisdicción nacional.
- q) Proponer el régimen legal, los requisitos, características técnicas u otras normas que hagan al funcionamiento de los talleres de revisión técnica obligatoria (RTO) de vehículos afectados a los servicios de transporte de pasajeros y cargas de jurisdicción nacional.
- r) Supervisar el régimen administrativo general de los talleres de revisión técnica obligatoria (RTO) de vehículos afectados a los servicios de transporte de pasajeros y cargas de jurisdicción nacional.
- s) Implementar, por si misma o mediante contrataciones, el sistema de Talleres de Revisión Técnica Rápida a la vera de la vía (TRTR), previstos en la reglamentación de la Ley N° 24.449.

ARTICULO 7°-En materia de transporte automotor, para el cumplimiento de sus funciones, tendrán las siguientes facultades:

- a) Fiscalizar las actividades de las empresas operadoras en todos los aspectos prescriptos en la normativa aplicable.
- b) Efectuar el control de las estaciones terminales de ómnibus de Jurisdicción



nacional.

- c) Controlar la ejecución provincial, municipal o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los subsidios entregados por la Secretaría de Transporte del Ministerio de Transporte para la realización de obras de infraestructura.
- d) Asistir a requerimiento de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Transporte, en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales, municipales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en todo lo concerniente a la administración y control del transporte automotor.
- e) Percibir y fiscalizar el cobro de las tasas, derechos y aranceles en materia de transporte automotor.
- f) Propiciar, en su caso, la suspensión y caducidad de los permisos y licencias para la ulterior resolución de la Secretaría de Transporte del Ministerio de Transporte.

ARTICULO 8°- A los fines del control de la gestión del transporte ferroviario bajo su jurisdicción, tendrá como objetivo fiscalizar las actividades de las empresas y operadores ferroviarios, en cuanto al cumplimiento de las obligaciones que surgen de la normativa aplicable. A los efectos de lo indicado en el párrafo precedente, deberá:

- a) Controlar los servicios bajo su jurisdicción, prestados por concesionarios u operadores, a fin de asegurar su ejecución en condiciones de cantidad y calidad adecuadas y eficientes, atendiendo las quejas y reclamos de los usuarios.
- b) Exigir a las empresas y a los operadores información sobre toda modificación realizada al sistema.
- c) Administrar los registros de operadores que se creen en su jurisdicción para la prestación de los servicios ferroviarios.
- d) Controlar el pago del canon y de los alquileres convenidos, en la forma y el plazo contractualmente establecidos.

- e) Fiscalizar la certificación del avance de las obras y provisiones del Programa de Inversiones y la recepción provisoria y definitiva de las mismas que se le asignen, interviniendo en el trámite de recepción de los bienes que sean dados de baja por los concesionarios mientras se encuentre en vigencia el contrato respectivo.
- f) Fiscalizar la vigilancia y conservación de los bienes dados en administración.
- g) Fiscalizar el cumplimiento de los contratos en cuanto a las condiciones de explotación de los bienes afectados a la concesión.
- h) Verificar la efectividad de las garantías de cumplimiento de los contratos con la intervención de los organismos técnicos correspondientes y la vigencia de las pólizas de seguros establecidas en los contratos de concesión.
- i) Verificar la vigencia de las pólizas de seguros de los operadores públicos y privados de los servicios ferroviarios.
- j) Resolver los conflictos que, en materia de su competencia, puedan presentarse entre la ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS SOCIEDAD DEL ESTADO o la sociedad OPERADORA FERROVIARIA SOCIEDAD DEL ESTADO o FERROCARRILES ARGENTINOS SOCIEDAD DEL ESTADO y las empresas concesionarias del servicio de transporte ferroviario.
- k) Resolver los conflictos que se susciten por la implementación de la modalidad de acceso abierto.

ARTICULO 9° En lo relativo al control técnico del transporte ferroviario, tendrá como objetivo controlar el cumplimiento de las normas vigentes, respecto de la infraestructura fija y del material rodante. A los efectos de lo indicado en el párrafo precedente, deberá:

- a) Fiscalizar con intervención de los organismos que en cada caso correspondan, la adopción por parte de las empresas u operadores ferroviarios de las medidas conducentes a la seguridad de los bienes afectados a la prestación de los servicios a fin de garantizar su normal prestación, y a la protección de las personas y cosas transportadas.

- b) Intervenir en la investigación de los accidentes ferroviarios que por su significación, gravedad o particulares características requieran su directa participación en el análisis y determinación de los hechos y consecuencias.
- c) Fiscalizar la ejecución de los programas de mantenimiento de la infraestructura y del material rodante.
- d) Emitir los Certificados de Idoneidad Profesional y Licencia Nacional Habilitante de Conductores Ferroviarios.
- e) Aprobar los aspectos de seguridad del diseño y la fabricación del nuevo material rodante de origen nacional.
- f) Autorizar la apertura y cierre de pasos a nivel, tanto vehiculares como peatonales, así como autorizar las obras de cruces a distinto nivel (túneles y puentes) vehiculares y peatonales que cumplan con lo establecido en la normativa vigente en la materia, y proponer a Secretaría de Transporte del Ministerio de Transporte la resolución de los casos que merezcan una autorización por excepción, si es que en algún aspecto se apartan de dicha normativa.
- g) Autorizar los aspectos técnicos, de los cruces de vías y tendidos paralelos de servicios de terceros en los ámbitos de las concesiones ferroviarias vigentes.
- h) Emitir, cuando lo estime necesario, instrucciones relativas a medidas de seguridad, de cumplimiento obligatorio por parte de las empresas u operadores ferroviarios.
- i) Ordenar a las empresas y a los operadores ferroviarios la inmediata separación del servicio de cualquier empleado, en forma preventiva y temporaria, cuando una inspección determine que el mismo no se encuentra en condiciones de prestar el servicio a su cargo en condiciones de seguridad y exigir en los casos en que el correspondiente sumario determine la peligrosidad de una infracción o la responsabilidad del empleado, su inhabilidad y su separación definitiva del cargo que venía desempeñando y de cualquier otro que guarde relación con la seguridad.
- j) Habilitar o rehabilitar el establecimiento de líneas, ramales y estaciones, en cuanto

afecte la seguridad ferroviaria.

- k) Analizar los sistemas de comunicaciones y efectuar las recomendaciones tendientes a su unificación.
- l) Habilitar el material rodante, por sí o por terceros, previendo el trámite de la habilitación en forma previa a la puesta en operación por primera vez, luego de una revisión general, modificación en su configuración o características, o en caso de accidente grave.

Nota: Las Misiones y Funciones de cada Gerencia y Subgerencia se encuentran detalladas en los Manuales respectivos.

## **IV. PAUTAS PARA LA CONFECCIÓN DE MANUALES**

Estas pautas tienen por objeto ser una guía o referencia de manera tal de lograr unificación de criterios.

### **4.1 PAUTAS SUSTANTIVAS**

Dentro de las pautas sustantivas, se considerarán los conceptos vertidos y su aptitud para cumplir con las metas y objetivos propuestos.

1. Identificar y delimitar claramente el o los procesos. Al ser una nueva versión deberá incluir una síntesis de los principales cambios.
2. Los contenidos de los documentos deben estar alineados con la misión, visión, valores, políticas y estrategias de la organización.
3. En el documento debe preverse una adecuada coordinación entre las áreas que intervienen el proceso.
4. Debe estar redactado de forma tal que asegure el cumplimiento de todas las normas vigentes incluyendo referencias a las mismas.
5. Debe estar contemplada la forma en que se respaldarán y registrarán los actos y la

información que se genere con el desarrollo de la actividad. Deben quedar especificados qué registros y formularios que se utilicen en el proceso se mantendrán.

6. El tratamiento del proceso dentro del manual debe ser abarcativo e integral, cubriendo la totalidad del proceso.

Debe quedar claro cuando comienza y cuando termina cada proceso y de existir subprocesos, deben estar claras las interacciones con otros procesos.

7. Los procesos deben estar desarrollados, describiendo claramente los pasos necesarios para lograr su fin.

Deben quedar claras las fuentes de información y los destinatarios. Deben definirse los puntos de decisión, indicando los distintos puntos de acción posibles ante cada situación. Las autorizaciones, transacciones y controles deben estar integrados a la descripción del proceso.

8. Los procesos que correspondan a funciones críticas de la organización deben quedar especificando en el documento la derivación o la modalidad de activación del procedimiento a aplicar en el caso de contingencias o de algún impedimento.

9. De ser posible, los procedimientos incluidos en el manual deben contener la fase de definición de objetivos particulares para la actividad en cuestión como ser:

Aspectos operativos o de gestión.

Aspectos de reportes o generación de información (informes internos)

Aspectos de cumplimiento normativo o regulatorio.

10. El manual debe definir claramente la responsabilidad de cada actor, especificando quienes son los encargados de realizar cada tarea dentro del manual. Esta definición de responsabilidades debe incluir a los controles establecidos, como así también la rendición de cuentas ante el no cumplimiento de las tareas.

11. Los pasos de la actividad en el manual deben contemplar los controles internos necesarios para reducir los riesgos que puedan afectar al logro de los objetivos planteados, contemplando en particular los riesgos de fraude.

## 4.2 PAUTAS FORMALES

Dentro de las pautas formales, se considerarán la manera de presentar el contenido.

1. El manual debe estar redactado en forma clara y ordenada con las siguientes características:
  - Claridad: Descripción comprensible y fácil de entender.
  - Fluidez: Instrucción que permita la ejecución del trabajo de manera simple y ágil.
  - Precisión: El texto debe tener solo una posible interpretación.
  - Concisión: Desarrollo breve, sin detalles que no agregan valor.
  - Sencillez: Contenido que atiende a comunicar el trabajo a ejecutar.
  - Unidad: La descripción de cada paso debe contener solo una idea fundamental
  - Extensión: La descripción debe ser lo más breve posible.
  - Uniformidad: La redacción, formas de citar y denominar la documentación debe guardar similitud.
  - Debe tener un nombre que lo identifique. Realizado en un tamaño de letra que permita una fácil lectura.
2. Debe poseer índice que permita encontrar y citar un texto de manera ágil. Debe numerarse las páginas e indicar el número total de páginas de modo de propiciar su integridad.
3. Debe estar diseñado y redactado de forma simple para que su sola lectura permita su aplicación, buscando que todo lo mencionado en el manual sea necesario y relevante.
4. Deberá poseer un glosario con términos y conceptos que permita una interpretación homogénea del contenido.
5. El tratamiento de los temas debe tener un orden secuencial y lógico. La implementación del flujograma debe resultar apropiado para simplificar el entendimiento y aplicación del documento.

6. En el manual debe especificarse claramente su número de versión y fecha de redacción.
7. Debe estar aclarado quien elaboró y quien revisó el documento.
8. La versión anterior debe estar derogada explícitamente.

## V. PROCEDIMIENTOS SOBRE MANUALES

### 5.1 APROBACIÓN

La aprobación de los Manuales de Procedimientos se instrumenta por Disposiciones del Director Ejecutivo de la CNRT. Toda actualización de los Manuales de Procedimientos debe establecerse mediante acto administrativo de rango similar. La fecha de entrada en vigencia es la de su publicación en el Boletín Oficial.

El procedimiento para la aprobación de los Manuales es el siguiente:

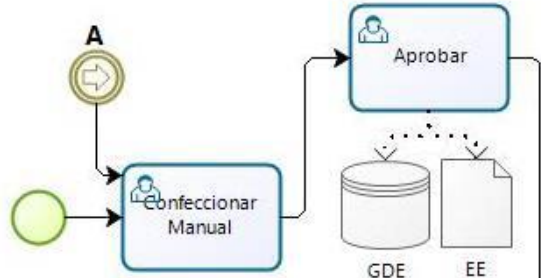
- a) El Gerente del Área responsable del desarrollo de los contenidos del Manual, con su aprobación, forma expediente por sistema GDE y remite a la Unidad de Auditoría Interna.
- b) La Unidad de Auditoría Interna interviene en resguardo de los procedimientos de control y la transparencia en los procedimientos. Analiza las actuaciones y emite opinión:
  1. Si es favorable, remite las actuaciones, por sistema GDE, a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos. (siguen en c)
  2. Si surgen observaciones, remite por sistema GDE las actuaciones al área de origen (vuelve al punto a).
- c) La Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos, interviene como responsable de la revisión de los aspectos legales-institucionales. Emite dictamen:
  1. Si el dictamen es favorable, elabora el proyecto de acto administrativo, lo adjunta a los actuados y remite por sistema GDE a la máxima autoridad de la CNRT (sigue en d).
  2. Si el dictamen es desfavorable, remite con observaciones, por sistema GDE, al área de origen (vuelve al punto a).
- d) La Dirección Ejecutiva, con la opinión favorable de la Unidad de Auditoría Interna y el dictamen favorable de la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos, suscribe el acto



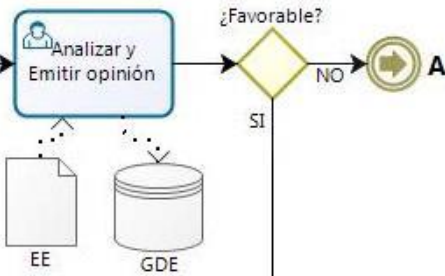
administrativo aprobatorio e instruye para su publicación en el Boletín Oficial.

Aprobación de los Manuales de Procedimientos

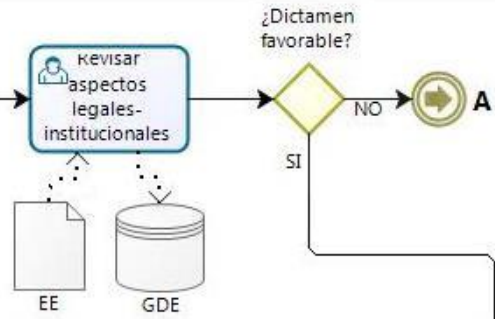
Gerencias



UAI



GAJ



DE



## 5.2 REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Los manuales de procedimientos son herramientas de gestión que deben reflejar la realidad de una organización que permanentemente va sufriendo transformaciones que responden a demandas del contexto o a la búsqueda de mejoras en la prestación de los servicios para los que fue creada. Los avances tecnológicos, las normativas, las demandas sectoriales, la naturaleza de los contextos políticos, económicos y sociales, así como las propias necesidades de la administración, imponen la revisión periódica de los procedimientos a fin de simplificarlos y mejorarlos en eficacia productiva y eficiencia técnica.

Es por ello que los manuales deben someterse a revisiones periódicas y actualizaciones.

El procedimiento de aprobación de las nuevas versiones de los Manuales y su entrada en vigencia es el prescripto en el punto 5.1.

En cada actualización o revisión se debe indicar el número de revisión de que se trata, siguiendo un orden numérico ascendente donde la versión 1 corresponde al primer manual aprobado según la presente metodología, la versión 2 a la primera revisión o actualización y así sucesivamente, indicando el año de actualización.

### Revisión periódica y obligatoria

La revisión periódica de los Manuales es obligatoria y debe realizarse al menos una vez cada dos (2) años. El responsable operativo es el Gerente del Área del Manual bajo revisión, atendiendo a los plazos y directivas que se impartan desde la Dirección Ejecutiva.

Cuando de la revisión surja la necesidad de actualizar o incorporar nuevos procedimientos, deberá contemplarse el procedimiento descrito en el apartado siguiente.

### Actualizaciones

Las actualizaciones a los Manuales de Procedimientos responderán, entre otros fundamentos a: asignación de nuevas funciones a la Gerencia, cambios en los procedimientos, nueva normativa legal o modificaciones en la existente, avances tecnológicos y, en general, todo cambio que constituya una mejora destinada a dotar a la Gerencia de mayor eficiencia, eficacia y economicidad, en un marco de legalidad y transparencia.

Esta actualización puede surgir:

- a) como consecuencia de una revisión periódica.
- b) por iniciativa del Gerente de Área, por fuera del calendario previsto para la revisión.

El Gerente del Área, a partir de un documento en el que se establece una serie de ítems prefijados con fines orientativos, da inicio a un procedimiento con amplia participación de los mandos medios y del personal de línea de la Gerencia. A tal fin, instrumenta talleres, con una coordinación y una relatoría, a efectos de facilitar el relevamiento de antecedentes, ordenar y sistematizar los aportes y la redacción de la nueva versión del Manual.

Las actualizaciones de los Manuales por iniciativa de la Gerencia, esto es por fuera de los procesos de revisión periódicos, deben presentarse acompañadas por un documento que contenga un diagnóstico y justificación de la necesidad de actualización del Manual. La nueva versión del Manual debe transitar los pasos previstos en el punto 5.1., es decir cubrir todas las instancias requeridas para la aprobación de un Manual.

### **5.3 CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS**

La Dirección Ejecutiva y las Gerencias, en lo que les compete sobre cada Manual en particular, serán responsables de prever las acciones necesarias de divulgación, conocimiento e incorporación a las prácticas cotidianas por parte de los funcionarios del Organismo.

La Dirección Ejecutiva es responsable de la aprobación y publicación en el Boletín Oficial del presente Manual, como así también de comunicar fehacientemente dicha aprobación a todas las áreas integrantes de la organización. Del mismo modo, de dar publicidad a los Manuales a través del sitio de la CNRT en Internet y en la intranet del organismo.

Las Gerencias organizarán talleres y reuniones explicativas con la participación de todo su personal a los efectos de incentivar y facilitar su utilización. En tal sentido, elevarán a la Dirección Ejecutiva un programa de reuniones y talleres ni bien le sea comunicada la aprobación del Manual. En dichos talleres y reuniones podrán participar, si así se lo estima oportuno, representantes de otras Gerencias o áreas de la CNRT cuando existan

vinculaciones derivadas de los procedimientos que se implementan, como así también de la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos y/o la Unidad de Auditoría Interna en lo que compete al rol que desempeñan.

La Unidad de Auditoría Interna (UAI), en el cumplimiento de sus tareas como Auditor Interno, velará por el uso del Manual constatando en sus auditorías la correspondencia entre los procedimientos y la normativa aplicada con las detalladas en el Manual de Procedimientos de la Gerencia respectiva.

#### **5.4 SEGURIDAD, VALIDACIÓN DE LOS SOPORTES DE USO, RESPONSABILIDAD Y GUARDA**

Se han establecido condiciones de seguridad para hacer inviolables los contenidos de los Manuales. Las versiones aprobadas según la metodología desarrollada en el presente manual se resguardarán en tres tipos de soportes: en papel, en versión digital en procesador de textos, y en versión digital encriptada (tipo PDF). Los agentes de la CNRT podrán acceder exclusivamente a la versión digital del tipo PDF.

La Gerencia de Servicios de Tecnología de la Información de la CNRT habilitará un servidor al solo efecto de guardar la versión vigente (última versión) de los Manuales de Procedimiento habilitando la consulta y uso de las versiones en PDF por parte de las distintas Gerencias en sus tareas cotidianas, para lo cual se recomienda el uso de la intranet para la publicación de los manuales por un lado y los diagramas de los procesos por otro.

La responsabilidad principal de la tutela sobre el uso de los Manuales es de los Gerentes de la CNRT, quienes deben:

- a) Velar por el uso de la última versión aprobada del Manual de Procedimientos de su Área.
- b) Responder en tiempo y forma a los requerimientos de revisión formulados por la Dirección Ejecutiva o en cumplimiento de lo normado por el presente Manual.
- c) Promover las actualizaciones necesarias conforme la metodología descrita en 4.2., toda vez que se produzcan las causales allí enunciadas.

El titular de la Gerencia de Tecnología de la Información es el responsable de la tutela y guarda de las versiones digitales.

## 5.5 CONCEPTOS

**PROCEDIMIENTO:** La acción que consiste en actuar de una forma determinada, un método o una manera de ejecutar algo, por lo general, lo rige la normativa.

**PROCESO:** Secuencia lógica de actividades relacionadas y rutinarias enfocadas en lograr algún resultado específico (objeto). Pueden ser medidos con indicadores de productividad y calidad. Un proceso puede seguir un procedimiento.

**FLUJOGRAMAS:** notación gráfica estandarizada que describe la lógica de los pasos de un proceso de negocio. De esta manera, los procesos pueden mantenerse separados de la descripción de los requerimientos de la normativa.



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

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** MANUAL INTEGRADOR 2020

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 30 pagina/s.