



**DIRECCIÓN DE  
VIALIDAD**

MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA  
Y SERVICIOS PÚBLICOS



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE  
**BUENOS AIRES**

# **ANEXO III**

## **MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

### **Proyecto:**

**Proyecto Rehabilitación de Calzada y Banquinas  
de la Ruta Provincial N°2  
y Obras de Seguridad Vial, Tramos I y II  
Provincia de Buenos Aires, Argentina**

**Contrato de Préstamo N° AR-L1338  
República Argentina**

**Versión Borrador**

Julio 2021

## ÍNDICE

<b>ANEXO I. MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS .....</b>	<b>3</b>
1.1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.2. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS .....	3
1.3. PRINCIPIOS DEL MECANISMO .....	4
1.4. INSTANCIAS DE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS .....	4

## **ANEXO I. MECANISMO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

El sistema de reclamos vigente en la República Argentina comprende reclamos ante la Administración (Poder Ejecutivo) y ante los tribunales de Justicia (Poder Judicial). A estas instancias se suma la posibilidad de presentar reclamos ante el Defensor del Pueblo de la Nación (Ombudsman), designado por el Poder Legislativo.

En cuanto se refiere a las reclamaciones por un acto administrativo, éstas pueden canalizarse a la entidad de competencia de la Administración. En todos los casos, resulta de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos aprobada por Ley 19.549 y su reglamento. Por actos administrativos emanados de la DVBA, cualquier reclamo podrá ser realizado frente al Ministerio de Transporte de la Nación, dependiendo del caso. Este procedimiento es general, emana de la ley nacional de procedimientos administrativos y es aplicable a cualquier otro acto de la administración pública.

Del mismo modo, un particular podrá recurrir directamente ante sede judicial, aplicándose el sistema general vigente en el país con base en lo previsto por la Constitución Nacional. Al respecto, todo conflicto entre partes adversas debe ser resuelto por un juez imparcial en base a las reglas de competencia.

Paralelamente, podrán presentarse reclamos ante la Defensoría del Pueblo de la Nación quien tiene la obligación de darle trámite y resolverlo. Para ello, podrá realizar los pedidos de información que se consideren pertinentes para luego emitir una recomendación al respecto.

Además de las vías legales anteriormente descritas, el Proyecto contará con un mecanismo de Mecanismo de Resolución de Reclamos y Sugerencias particular para este proyecto a disposición de las partes afectadas y la comunidad en general.

Se destaca que la empresa Concesionaria de la RP N°2 (AUBASA) cuenta con un Sistema Único de Reclamos y Sugerencias (SURYS) que permite presentar las inquietudes de los usuarios y de los interesados en general de una manera rápida y sencilla.

El objetivo del Mecanismo es el de proporcionar a la población un proceso accesible y eficaz para presentar quejas, reclamaciones y/o preocupaciones que puedan surgir sobre las actividades del Proyecto y atender oportunamente los requerimientos de la población afectada.

### **1.2. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS**

El Proyecto contará con un sistema de gestión de retroalimentación/reclamos que comprende su entrada/recepción, análisis, monitoreo, resolución y retorno al ciudadano.

Los principios que observará el sistema:

- (i) El sistema de gestión de interacción/reclamos contará con mecanismos acordes con el contexto local y las características socio-culturales de los

grupos involucrados del Proyecto, con especial consideración y respeto a los grupos más vulnerables.

- (ii) Los procedimientos para reclamar, el proceso que seguirá, el plazo y los mecanismos de resolución serán ampliamente difundidos para su conocimiento por los interesados y reclamantes.

En todos los casos se llevará un registro de la recepción, análisis y resolución de reclamos y conflictos. La asequibilidad de la resolución para los reclamantes

### 1.3. PRINCIPIOS DEL MECANISMO

De manera general, el Mecanismo seguirá los siguientes lineamientos:

- Proporcional: el Mecanismo tendrá en cuenta de manera proporcional el nivel de riesgo y los posibles impactos negativos en las zonas afectadas.
- Culturalmente apropiado: el Mecanismo está diseñado para tener en cuenta las costumbres locales de la zona.
- Accesible: el Mecanismo está diseñado de una manera clara y sencilla para que sea comprensible para todas las personas. No habrá ningún costo relacionado con el mismo.
- Anónimo: el demandante puede permanecer en el anonimato, siempre y cuando no interfiera con la posible solución a la queja o problema. El anonimato se distingue de la confidencialidad en que es una denuncia anónima, no se registran los datos personales (nombre, dirección) del demandante.
- Confidencial: el proyecto respetará la confidencialidad de la denuncia. La información y los detalles sobre una denuncia confidencial sólo se comparten de manera interna, y tan sólo cuando sea necesario informar o coordinar con las autoridades.
- Transparente: el proceso y funcionamiento del Mecanismo es transparente, previsible, y fácilmente disponible para su uso por la población.

### 1.4. INSTANCIAS DE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

La resolución de reclamos se realizará por medio de tres instancias:

- **Contratista/Fiscalización.** El Contratista estará a cargo de los reclamos que surgieran durante la etapa constructiva causados por riesgos o impactos propios de la construcción. Incluyen molestias para el tránsito, riesgos de accidentes; riesgo de contaminación de cursos superficiales y/o acuíferos; alteración del caudal o dirección de la corriente de aguas superficiales y/o subterráneas; riesgo de contaminación del suelo; eliminación de la cobertura vegetal; riesgo de atropello de animales, entre otros. En la **etapa operativa**, el **Concesionario** será el responsable primario de la recepción de quejas, reclamos y sugerencias
- **Instancia Interna en la DVBA.** Si la resolución no fuese posible luego de los análisis de la Contratista se remitirá a la DVBA para su análisis y resolución.

- **Instancia externa a la DVBA.** Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el o la interesada podrá exponer su reclamo en sede administrativa, ante la Defensora del pueblo y/o ante los Tribunales de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

### 1. Gestión de Reclamos

El Mecanismo deberá contar con una herramienta eficiente para la recolección, el seguimiento y la notificación de las quejas. El proceso se documentará mediante un registro de quejas (en un archivo físico y en una base de datos). El procedimiento se inicia con la presentación de la denuncia (de manera oral o escrita) por el demandante. El proceso termina con el cierre y la conformidad en la resolución de ambas partes (el demandante y el Proyecto). A continuación, se ilustra y se describe de manera más específica todo el procedimiento.

### 2. Recepción y registro de reclamos de la Contratista

Se dispondrá de los siguientes mecanismos:

- Recepción de notas presentadas e ingresadas a la DVBA a fin de su registro, las que son sustanciadas y motivan las respuestas pertinentes con intervención de las áreas competentes.
- Instalación de un buzón de reclamos en el frente de obra.
- Con relación a las quejas, está prevista la firma de Actas mediante las cuales AUBASA hace entrega de la zona de intervención a la DVBA. Por lo tanto, todas las quejas y/o reclamos vinculados a la ejecución de las obras serán recepcionadas en la DVBA a través de la dirección de correo electrónico [concesiones@vialidad.gba.gov.ar](mailto:concesiones@vialidad.gba.gov.ar) y transferidas a la empresa contratista.
- No obstante, si los usuarios presentan eventuales quejas y/o reclamos vinculados sobre la obra a la empresa concesionaria, por ejemplo, en las estaciones de peajes, AUBASA los derivará a la Subgerencia Concesiones de la DVBA.

Estos mecanismos serán informados y regularmente publicitados (i.e. folletos, carteles, espacios de referencia comunitarios, etc.) y estarán siempre disponibles para cualquier parte interesada que quisiera acercar un reclamo.

### 3. Recepción y registro de reclamos de la Concesionaria

AUBASA, como actual concesionaria de la RP N° 2, dispone de un conjunto de instrumentos para la gestión de quejas y reclamos.

En el **Anexo A** que define las **Condiciones Particulares de la Concesión – Obras**, establece la necesidad de:

- **Línea gratuita para Atención al Usuario** (ítem 6.1.7. b). Según este artículo:  
*La CONCESIONARIA deberá habilitar una línea de llamadas gratuitas de atención al usuario (0800-666-8353), que a criterio de la CONCESIONARIA*

*podrá ser la misma que utiliza para la prestación del servicio en otra concesión vial a su cargo.*

*Dicho servicio será atendido en forma personal, en el horario de 8 horas a 20 horas de lunes a viernes y de 9 a 13 horas los días sábados, durante todo el año, por agentes del sector específico de Atención al Usuario de la Concesionaria. Este Servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelera informativa dispuesta a lo largo de todo el Sistema Vial Integrado del Atlántico, incluyendo la zona de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de peaje.*

*Todos los llamados deberán quedar registrados en una Base de Datos creada para tal fin, con acceso irrestricto para el Órgano de Control. La información de dicha Base de Datos deberá ser remitida al Órgano de Control y a la Autoridad Regulatoria digitalmente o por correo electrónico cada quince (15) días.*

*Esta línea en modo alguno sustituirá al Libro de Quejas y Sugerencias como medio idóneo de formulación del reclamo y servirá a los fines informativos y orientativos, dando respuesta inmediata a las preguntas o cuestiones que se formulen, caso contrario se tomará el reclamo otorgando al usuario un número identificador para su registración y seguimiento del trámite, en este caso deberá ratificarse posteriormente por escrito.*

- **Correo electrónico para recepción de reclamos y sugerencias**

En el sitio web de AUBASA, se pone a disposición del público la dirección de correo electrónico: [atencionalusuario@aubasa.com.ar](mailto:atencionalusuario@aubasa.com.ar) para realizar quejas y dejar comentarios.

La siguiente ilustración del sitio web de AUBASA (<https://aubasa.com.ar/aubasa-solo-atendera-a-sus-usuarios-a-traves-de-sus-plataformas-digitales-y-linea-telefonica/>), muestra la interfase con el usuario y los medios de comunicación disponibles en el actual contexto de adaptación al coronavirus.

lunes, 16 de marzo, 2020



## AUBASA sólo atenderá a sus usuarios a través de sus plataformas digitales y línea telefónica



### Por el Coronavirus

Atento a las medidas adoptadas por los gobiernos nacional y provincial para prevenir la propagación del coronavirus COVID-19, AUBASA informa a sus usuarios la suspensión de la atención presencial en los centros y oficinas comerciales y que por intermedio de sus distintos canales digitales podrán realizar trámites y consultas.

De esta manera, a través de la línea gratuita 0800-666-8353 podrán realizar pagos del TelePASE, gestionar cambios en los medios de pago y consultas varias.

Además, desde nuestro sitio tienen la posibilidad de descargar la [factura electrónica de TelePASE](#), consultar los consumos y realizar [redamos](#) y [sugerencias](#), entre otros trámites, mientras que a través del correo electrónico [atencionalusuario@aubasa.com.ar](mailto:atencionalusuario@aubasa.com.ar) podrán realizar quejas y dejar comentarios.

Asimismo, en [@AU\\_BA\\_SA](#) encontrarán información actualizada sobre el estado del tránsito en la Autopista Buenos Aires-La Plata, Autovía 2 y demás rutas del Corredor del Atlántico.



#### 4. Evaluación de reclamos

En caso de que se trate de un reclamo relacionado con la obra, el mismo será considerado y respondido por la Contratista o la DVBA. En caso de que el reclamo o la queja sean rechazadas, el reclamante será informado de la decisión y de los motivos de la misma. Para ello, se brindará información pertinente, relevante y entendible de acuerdo a las características socioculturales del reclamante.

Los reclamos recibidos serán categorizados de acuerdo a lo siguiente:

- **NO ADMISIBLE:** Las quejas o reclamaciones que no cumplan con uno o más de estos requisitos:
  - No está directamente relacionado con la obra, sus contratistas o subcontratistas.
  - Su naturaleza excede el ámbito de aplicación del mecanismo de quejas presente.
  - No hay una causa real de la acción.
  - Hay otros mecanismos formales e instituciones para presentar la queja.
  - Relacionadas con temas laborales deben ser dirigidas a las instancias correspondientes de la empresa constructora.
- **IMPORTANCIA BAJA:** Esta categoría corresponde a las quejas que no requieren resolución, sino que sólo requieren información o una cierta clarificación que debe facilitarse al demandante. Esta categoría incluye quejas que han sido previamente evaluadas y recibieron una respuesta definitiva del Programa.
- **MEDIANA IMPORTANCIA:** Las quejas y reclamaciones relacionadas con la salud, el medio ambiente, el transporte, y los contratistas y subcontratistas.
- **ALTA IMPORTANCIA:** Incluye las quejas relacionadas con la seguridad del personal, así como de aquellos relacionadas con la salud y seguridad de los frentistas de obra.

En función a la importancia de la queja será canalizada para su atención.

Si los usuarios de la RP N°2 presentaran eventuales quejas y/o reclamos vinculados sobre la obra a la empresa concesionaria, por ejemplo, en las ventanillas de las estaciones de peajes, AUBASA los derivará a la Subgerencia Concesiones de la DVBA.

Las eventuales quejas y reclamos ingresadas a la web de AUBASA por esta vía se remitirán en un plazo no mayor a 24 h a la DVBA quien decidirá si dar respuesta a la misma le corresponde a la propia institución o AUBASA.

Dentro de un plazo no superior a siete días hábiles, el responsable social de la contratista o la dependencia de la DVBA responsable de la resolución de la queja tendrá que evaluar la documentación presentada por el demandante y dentro de ese mismo plazo notificar al demandante de la recepción de su reclamo indicándole los pasos a seguir y una referencia para poder realizar el seguimiento del mismo.



Cuando sea posible, si se requiere información adicional para la correcta evaluación de la queja, el equipo de gestión social se pondrá en contacto con el demandante en un plazo máximo de diez días hábiles, para obtener la información necesaria. Una vez que la queja es completada y revisada, el personal del Proyecto procede a registrar la queja y enviar copia de la misma a la DVBA.

El expediente deberá incluir, junto a la queja, un resumen de la misma realizado por el Programa y el nombre de la persona que la recibió y la procesó. La información de registro se actualizará periódicamente para reflejar el estado actual del caso hasta que la queja se haya resuelto definitivamente.

## 5. Plazos de respuesta a reclamos

La notificación de la recepción del reclamo al demandante se realizará por parte de la dependencia a cargo de su gestión, dentro de los 7 días de recibida la misma.

Las acciones emprendidas por la entidad responsable como consecuencia del reclamo (resolución completa o parcial, derivación a terceros, inicio de un proceso de gestión para su resolución, etc.) se comunicarán en los siguientes plazos:

- (i) reclamos de importancia baja en un plazo máximo de 30 días calendario
- (ii) reclamos de importancia media en un plazo de 15 días calendario
- (iii) reclamos de importancia alta en un plazo máximo de 7 días calendario

En todos los casos, se redactará un acta de atención de queja o reclamo que será suscrita por la persona que la presentó en conformidad de la atención de la misma. La DVBA o la contratista sistematizará los registros de queja y las actas de atención de las mismas.

La información que se brinde será relevante y entendible de acuerdo a las características socioculturales de quien consulta.

## 6. Solución de conflictos

En caso de que no haya acuerdo entre la DVBA/Contratista y quien realizó la inquietud, sea por una inquietud rechazada o por no llegar a un acuerdo en la solución a implementar, se arbitrarán los medios y el esfuerzo para alcanzar un acuerdo conjunto entre las partes.

Para el caso en el que la queja no pueda manejarse en el ámbito de la obra, el o la interesada podrá exponer su reclamo en sede administrativa, ante la Defensora del pueblo y/o ante los Tribunales de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

La DVBA/Contratista deberá asegurarse de que la atención de reclamos y la resolución de conflictos se lleven a cabo de una manera adecuada y amplia. Asimismo, será el/la encargado/a de supervisar el proceso, detectando desvíos y asegurando su solución.

## 7. Seguimiento y documentación

La DVBA/Contratista será responsable de mantener una base de datos actualizada con toda la documentación e información relacionada con las quejas que se presenten. Este equipo también es responsable de dar seguimiento al proceso de tramitación de las quejas, en coordinación con las áreas involucradas, y de facilitar la participación del demandante en el proceso. Un formulario de seguimiento se completará para cada caso. Una vez que se alcance un acuerdo, el equipo de gestión social es responsable de dar seguimiento para confirmar que las medidas de resolución correspondientes se están aplicando.

El registro de quejas deberá demostrar que todas estas acciones y los procesos se llevan a cabo. En él se recogerán:

- Fecha en que la queja fue registrada;
- Persona responsable de recibir la queja;
- Información sobre las medidas correctivas propuestas/comunicadas por el demandante (si procede);
- Fecha en que la queja se cerró; y
- Fecha de la respuesta fue enviada al denunciante.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA AL MECANISMO DE QUEJAS

### MECANISMOS ACTUALES DE COMUNICACIÓN DE AUBASA CON EL PÚBLICO

Como se señaló anteriormente, la concesionaria AUBASA posee un Sistema Único de Reclamos y Sugerencias (SURYS) que permite presentar las inquietudes de los usuarios y de los interesados en general de una manera rápida y sencilla.

El reclamo o sugerencia es recibido por un equipo de Atención al Usuario responsable de dar una respuesta.

Se accede a través de un formulario "on line" en el sitio web de AUBASA: <https://aubasa.com.ar/reclamos-y-sugerencias/>, el cual se ejemplifica a través de la siguiente copia de pantalla.

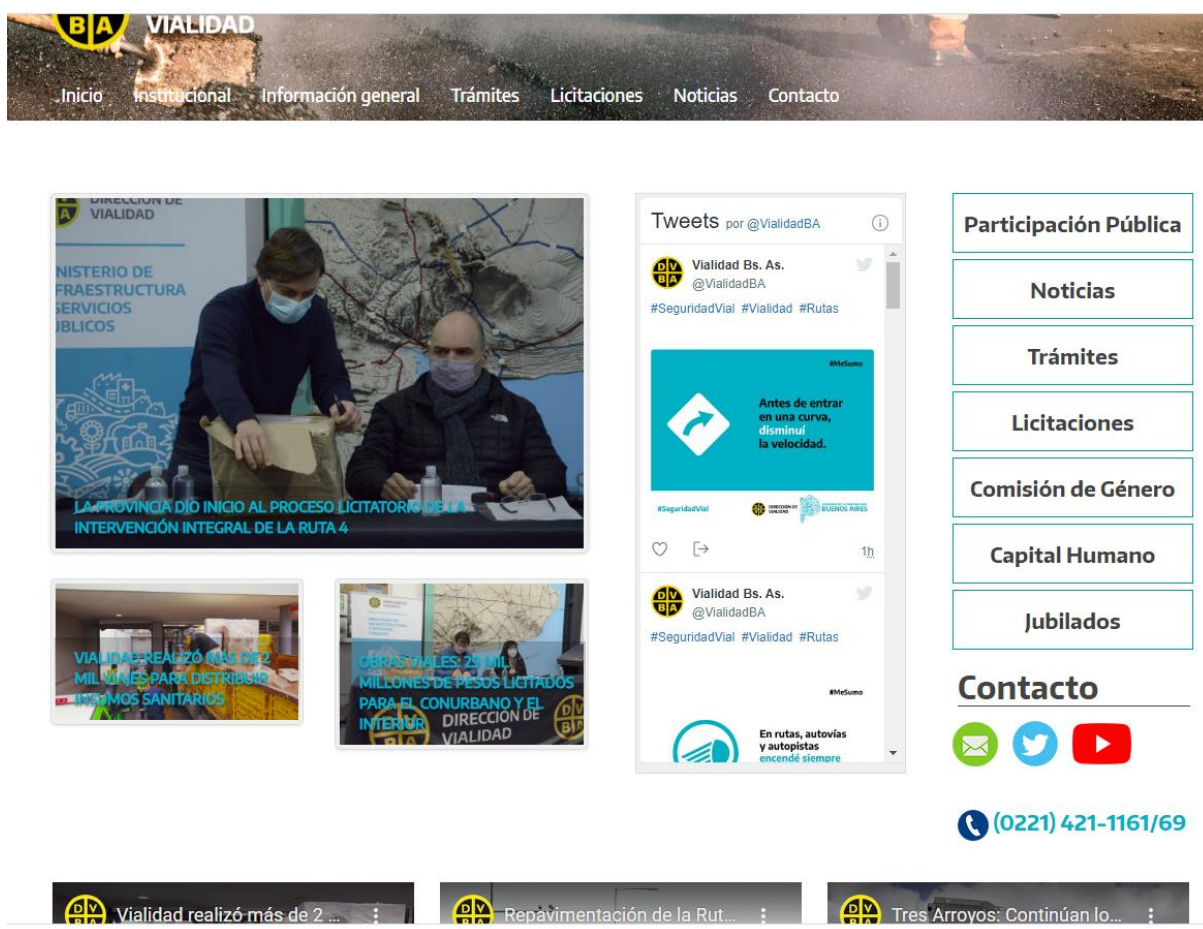
The screenshot shows the 'Reclamos y Sugerencias' (Complaints and Suggestions) form on the AUBASA website. The header includes the AUBASA logo and navigation links: Institución, Servicios, TelePASE, Novedades, Obras, Contacto, and a button for 'Factura electrónica'. The main title is 'Reclamos y Sugerencias'. Below the title, a paragraph explains the SURYS system. The form fields are organized as follows:

- Apellido**: A single-line text input field.
- Nombre/s**: A single-line text input field.
- Email**: A single-line text input field.
- Tel. Fijo**: A section with two sub-fields: 'Cód. de Área' and 'Numero'.
- Tel. Movil**: A section with two sub-fields: 'Cód. de Área' and 'Numero'.
- Compañía Tel. Móvil**: A single-line text input field.
- Tipo de Sugerencia / Reclamo**: A dropdown menu with '---' as the selected option.
- Texto de la Sugerencia / Reclamo**: A large text area labeled 'Comentario'.
- Enviar**: A green button at the bottom left of the form.

## LA COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE VIALIDAD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES CON EL PÚBLICO

Complementariamente a los mecanismos específicos de recepción de quejas, reclamos y sugerencias que se implementen con relación al Contrato de Préstamo AR-L1338 con el BID, la DVBA mantiene un sitio web (<http://www.vialidad.gba.gov.ar>), donde presenta alternativas de contacto con el público en general a través de:

- una línea de teléfono: (0221) 421-1161/69
- una dirección de correo electrónico
- redes sociales: twitter



También dentro del sitio web de la DVBA, hay una solapa referida a **Participación Pública**, donde actualmente se encuentran la información referida al proceso de “Participación Significativa” desarrollado para las obras de la RP N°6, también financiada por el BID.

<http://www.vialidad.gba.gov.ar/indexprincipal.php?p=participacionpublica>

Se recomienda incluir en esta página el mecanismo de quejas, reclamos y sugerencias para el nuevo conjunto de obras de AR-L1338.