

# INFORME DE AUDITORIA Nº 8/2018 UAI/ANMaC

## PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LA CREDENCIAL DE LEGÍTIMO USUARIO

---

### RESUMEN EJECUTIVO

Conclusión General	2
Hallazgos y Recomendaciones	3

### INFORME ANALÍTICO

I. Objeto de la Auditoría	11
II. Alcance	11
III. Limitación al Alcance	12
IV. Marco de Referencia	12
V. Aclaraciones Previas	16
VI. Hallazgos	47
VII. Conclusión	60
VIII. Anexo I	62
IX. Anexo II	63

---

---

## **RESUMEN EJECUTIVO**

---

### **CONCLUSIÓN GENERAL DEL INFORME**

Como resultado de las tareas de auditoria desarrolladas, referidas a evaluar el procedimiento para el otorgamiento de la Credencial de Legítimo Usuario y considerando tanto el punto V. **ACLARACIONES PREVIAS** como el VI. **HALLAZGOS**, cabe concluir que se advierte una clara falta de control interno no pudiendo garantizar la transparencia, eficacia y eficiencia del proceso objeto del presente informe.

Sin perjuicio de lo expuesto, esta auditoria ha señalado como conveniente la definición del tercer nivel operativo de la Agencia, dado que convive con la estructura del EX RENAR y siendo vital para la determinación de los responsables de gestión. Esta problemática se profundiza con la existencia de cargos vacantes y en trámite, en el primer y segundo nivel operativo, que junto con la definición del tercer nivel permitirían establecer acabadamente y de manera íntegra los distintos niveles de conducción y responsabilidades en la gestión.

Asimismo, se estima conveniente formalizar los procesos o actividades que desarrolla cada área en un Manual de Procedimientos que defina circuitos operativos de las actividades, entendiendo que la formalización de manuales que reglen las actividades a ser ejecutadas coadyuvara al cumplimiento de los objetivos con un óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles.

También sería importante dar algún grado de formalización a los operadores, pudiendo de esta manera establecer responsabilidades y que las tareas desarrolladas por los mismos tengan la intervención de sus superiores, avalando el resultado de la labor realizada.

En relación a los Hallazgos vinculados con la falta de control interno en la aprobación de los tramites, resultaría beneficiosa la implementación de una revisión periódica y al azar de los trámites con el fin de detectar debilidades, analizarlas y aplicar medidas correctivas que permitan corregir los desvíos detectados y de esta manera generar la mejora continua del proceso.

Finalmente, con respecto al estado del Archivo de sede central y con el objeto de preservar y garantizar el cumplimiento de las Normas sobre Higiene y Seguridad, resulta obligatorio velar por la vida de los trabajadores, por lo cual se hace necesario arbitrar las medidas que subsanen las condiciones del sector antes mencionado y con el objetivo de evitar situaciones que pongan en riesgo tanto al personal, a la estructura edilicia como a la documentación que allí poseen.

## HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

<u>HALLAZGOS</u>	<u>IMPACTO</u>	<u>RECOMENDACIONES</u>
<p><b>Hallazgo N°1: La estructura vigente es incompleta, inconsistente y no abarcativa del universo de usuarios.</b></p> <p>En la Resolución ANMaC N° 20/2016 existen acciones descriptas que se incluyen en más de un área, pero efectivamente son desarrollada por una de ellas. También tipos de usuarios no contemplados.</p> <p>Asimismo al no haberse normado la 3ra línea operativa de la Agencia y mantener vigente la estructura del ex</p>	Alto	<p>Arbitrar las medidas necesarias a los efectos de impulsar una revisión general de la norma teniendo en cuenta las acciones efectivamente realizadas por el Organismo.</p> <p>Asimismo, iniciar la definición de la tercer línea operativa, de manera tal que permita un ordenamiento de las misiones y funciones y la delimitación de responsabilidades en todos los procesos que lleva adelante la Agencia.</p>

<p>RENAR se producen incompatibilidad de funciones entre distintas áreas, tareas que formalmente están a cargo de un área pero informalmente la ejerce otra área por ser esta última la nombrada en el ex RENAR, etc.</p>		
<p><b>Hallazgo N°2: Ausencia de Manuales de Procedimientos aprobados para el otorgamiento de la Credencial de Legítimo Usuario.</b></p> <p>Si bien la aplicación de la normativa vigente da un marco en el cual se puede basar el procedimiento, no existe un Manual de Procedimientos que integre toda la normativa y regule la emisión de las credenciales de Legítimo Usuario.</p>	Medio	Elaboración de un Manual de Procedimientos que integre toda la normativa.
<p><b>Hallazgo N°3: El sector de Archivo en Sede Central se encuentra colapsado, al límite de capacidad y con riesgo tanto estructural como para el personal que allí se desempeña.</b></p> <p>El hallazgo tiene también su sustento por los informes realizados, tanto por la Dirección General de Gestión informática del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la empresa de Seguros Liberty ART.</p>	Alto	Arbitrar las medidas necesarias a fin de solucionar la situación planteada.

<p><b>Hallazgo N°4: Falta de control interno en la instancia de aprobación del trámite, provocando debilidades importantes en el procedimiento para el otorgamiento de la Credencial de Legítimo Usuario.</b></p> <p>En la muestra de trámites aprobados y analizados se evidencio la presencia de documentación vencida, faltante, mal confeccionada y no salvada, no válida, no certificada, domicilios no coincidente con el declarado por el usuario en su Documento Nacional de Identidad; advirtiendo que las mencionadas no fueron oportunamente observadas. Falta de corroboración de la validez de los certificados con la consulta al Backoffice.</p>	Alto	Arbitrar las medidas necesarias para la implementación de puntos de control interno dentro del procedimiento objeto del presente informe, que permitan revertir las falencias identificadas, minimizando el riesgo que implica la emisión de una credencial de Legítimo Usuario sin haber dado cumplimiento a la normativa vigente.
<p><b>Hallazgo N°5: Los trámites para otorgar la CLU son aprobados sin la revisión de una instancia superior.</b></p> <p>El operador que hace el análisis del trámite es quién lo aprueba y lo envía a impresión, sin ningún tipo de control de la tarea desarrollada.</p>	Alto	Arbitrar las medidas necesarias a los efectos que una instancia superior al operador intervenga en la aprobación de los mismos previamente a la solicitud de impresión de la credencial.
<p><b>Hallazgo N° 6: No existe formalización alguna de los operadores encargados de aprobar</b></p>	Alto	Arbitrar las medidas necesarias a los efectos de formalizar expresamente las funciones

<p><b>los trámites bajo su análisis.</b></p> <p>Si bien los coordinadores tienen conocimiento de las responsabilidades otorgadas a cada operador a su cargo, no existe un registro de los mismos ni especificación alguna respecto de dichas responsabilidades.</p>		<p>asignadas de cada uno de los operadores y luego convalidar las mismas con el área de Sistemas, depurando aquellos usuarios que ya no se encuentren en tales funciones. Replicando este procedimiento en cada alta o baja que se produzca en el futuro.</p>
<p><b>Hallazgo N° 7: El personal que aprueba y observa los trámites no aplica con un criterio homogéneo la normativa vigente o no la conoce en su totalidad.</b></p> <p>Se pudo observar que ante igual situación o problemática se siguen distintos criterios de acción, por ejemplo, ante un usuario cuya CLU vence dentro de los próximos 4 meses y presenta su trámite de renovación algunos sectores lo rechazan por no cumplir con los 90 días de antelación con que se pueden presentar y otros lo toman y le dan curso. O en el momento en que se extendió la aplicación del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos y que se dio una excepción para los trámites que presentados entre el 15 y el 28 de febrero que podían presentar los Certificados anteriores, pero al analizar esos trámites en su mayoría fueron</p>	<p>Alto</p>	<p>Aplicar las acciones conducentes a fin de evitar la reiteración de las situaciones planteadas.</p>

<p>observados reclamando el Certificado nuevo aun cuando no correspondía.</p>		
<p><b>Hallazgo N° 8: Existen trámites en los cuales no se cumple con el plazo normado en la Resolución N° 9/2016.</b></p> <p>Si bien existe la norma donde se especifica que al realizarse la solicitud de la CLU es necesario que se publique en la página web oficial por el término de QUINCE (15) días corridos, dentro del cual podrán efectuarse las denuncias u oposiciones, se ha evidenciado la falta de cumplimiento al mismo dado que existen solicitudes que entre la fecha de presentación/carga del trámite y la fecha de puesta a disposición al usuario de la credencial emitida pasaron menos de los 15 días previstos en la norma.</p>	<p>Alto</p>	<p>Aplicar las acciones conducentes a fin de evitar la reiteración de la situación planteada.</p>
<p><b>Hallazgo N° 9: Existen errores y omisiones de carga en el Sistema de Gestión de Trámites.</b></p> <p>Algunas de ellos son: errores en el nombre y/o apellido del usuario; cuando se presentan nuevos certificados por haber sido observados los primeros se omite cargar los nuevos datos, quedando el registro digital desactualizado e inconsistente</p>	<p>Medio</p>	<p>Aplicar las acciones conducentes a fin de minimizar la reiteración de la situación planteada.</p>

<p>con la aprobación del trámite; errores en las fechas de emisión de los certificados; entre otros.</p>		
<p><b>Hallazgo N° 10: El Sistema de Gestión de Trámites presenta falencias.</b></p> <p>Algunas de ellas son: permite no completar datos de requisitos obligatorios como los aptos psicofísicos; no emite alertas aun cuando se cargue documentación vencida; se encontraron casos en los cuales no coincide la fecha de carga que se ve en la carátula del trámite con la que se ve en el Sistema; no prevé la carga de la fecha de emisión de la idoneidad de tiro; no prevé la carga de las Matrículas Provinciales de los médicos o psicólogos por cada provincia, en el caso de coincidencia de numeración deben regrabarse los datos eliminando los anteriores, entre otras.</p>	Medio	<p>Arbitrar las medidas necesarias a los efectos de impulsar una revisión general del Sistema de Gestión de Trámites a los efectos de minimizar errores en el análisis y agilizar el proceso de aprobación/observación de los trámites, por ejemplo, con la implementación de alertas en relación a documentación vencida.</p> <p>Asimismo, rever los datos que se ven en la “Consulta 6” para que reflejen fehacientemente el trámite ingresado.</p>
<p><b>Hallazgo N° 11: Existencia de áreas sin designación de autoridades o con designación en trámite.</b></p> <p>Al cierre de este informe se encuentran pendientes de designación los siguientes cargos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jefe de Gabinete (Vacante)</li></ul>	Medio	<p>Impulsar la cobertura de cargos vacantes en áreas críticas, que aún no se han iniciado tal como lo describe el Hallazgo.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Nacional de Registro y Delegaciones (D.A. 1627/2018)</li> <li>• Coordinación de Autorizaciones Especiales (Vacante)</li> <li>• Coordinación de Operaciones (Vacante)</li> <li>• Coordinación de Control Registral (Vacante)</li> <li>• Coordinación de Recursos Financieros (En Trámite)</li> <li>• Coordinación de Informática (En Trámite)</li> <li>• Coordinación de Inspecciones (En Trámite)</li> <li>• Coordinación de Cooperación Institucional (En Trámite)</li> </ul> <p>Esta situación impacta tanto en la asignación de responsabilidades como en el alcance del control.</p>		
<p><b>Hallazgo N° 12: Demoras en la aprobación de la documentación.</b></p> <p>Se evidenciaron demoras internas por: errores en los Certificados Psicofísicos; por errores en la toma de la documentación respaldatoria, por ejemplo, falta de certificación en</p>	<p>Medio</p>	<p>Aplicar las acciones conducentes a minimizar la reiteración de las situaciones planteadas.</p>

las copias, documentación vencida; demoras en el envío desde y hacia las delegaciones o agencias; demoras en el análisis de la documentación, entre otras causas.		
<p><b>Hallazgo N° 13: No se utiliza la verificación prevista en la "Solicitud Electrónica" de Credencial de Legítimo Usuario, donde deben identificarse quién aprobó el trámite y quién lo verificó.</b></p> <p>Si bien fue previsto en el diseño del formulario las áreas operativas, según el análisis realizado, no lo utilizan.</p>	Medio	Instrumentar el plan de acción, comentado por el auditado, para evitar la reiteración de la situación planteada.
<p><b>Hallazgo N° 14: Falta de cumplimientos formales en las tramitaciones.</b></p> <p>Se pudo verificar en los trámites sujetos a análisis que los mismos carecían de foliatura en casi su totalidad e incrementándose de esta manera el riesgo de no detección de pérdidas de documentación.</p>	Medio	Aplicar las acciones conducentes para evitar la reiteración de la situación planteada.

---

## **INFORME ANALÍTICO**

---

### **I. OBJETO**

Evaluar el procedimiento para el otorgamiento de la Credencial de Legítimo Usuario, con el objeto de determinar el grado de cumplimiento de las funciones asignadas.

### **II. ALCANCE**

El presente informe se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría del año 2018 y se refiere a la verificación del cumplimiento de las funciones asignadas focalizando el análisis en el procedimiento para el otorgamiento a los usuarios individuales de la Credencial de Legítimo Usuario (CLU) de armas de fuego de Uso Civil o de Uso Civil Condicional.

Las labores se desarrollaron durante los meses de mayo a septiembre del año 2018 y fueron realizadas de acuerdo a las normas de Auditoría Interna Gubernamental y el Manual de Control Interno Gubernamental, aprobadas mediante las Resolución N° 152/2002-SGN y N°3/2011 S.G.N respectivamente, teniendo en cuenta las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Se abarcaron los trámites de solicitud de CLU de armas de fuego ingresados en esta Agencia entre el 2 de enero y el 31 de mayo del corriente.

Se efectuaron los siguientes procedimientos de auditoría:

1. Análisis de la normativa vigente.
2. Relevamiento de la estructura orgánico-funcional del organismo.
3. Entrevista con los responsables de los sectores involucrados.
4. Relevamiento de los procedimientos administrativos aplicados.

5. Análisis del circuito de otorgamiento de la Credencial de Legítimo Usuario.
6. Análisis del impacto ambiental que afecten los sectores involucrados en el procedimiento auditado.
7. Análisis de los COSTOS de NO CALIDAD que afecten los sectores involucrados en el procedimiento auditado.
8. Análisis del grado de cumplimiento de las Metas Presupuestadas identificando su sobrejecución o subjecución.
9. Determinación de una muestra representativa.
10. Evaluación de la información relevada.
11. Elaboración del informe.

### **III. LIMITACIONES AL ALCANCE**

Es necesario indicar que de la muestra solicitada a la Coordinación de Autorizaciones Especiales, al momento del cierre del presente informe, fue proporcionado el 71% de los trámites solicitados.

Advirtiéndole que la mencionada coordinación solicitó, la mayoría de los trámites, al sector de Archivo y este los remitió parcialmente casi un mes después.

### **IV. MARCO DE REFERENCIA**

- Ley N° 27.192: Creación de la Agencia Nacional de Materiales Controlados.
- Ley N° 25.938: Creación del Registro Nacional de Armas de Fuego y Materiales Controlados, Secuestrados o incautados.
- Ley N° 24.492: Crea la figura del Legítimo Usuario de Armas de Fuego y establece que sea el RENAR quien otorgue en forma exclusiva las credenciales de Legítimo Usuario y de tenencias sobre armas de fuego.
- Ley N° 20.429: Ley Nacional de Armas y Explosivos.

- Decreto N° 12/2016: Modificación Decreto 357/2002 - Referido al organigrama del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Decreto N° 2205/2015: Promulgación de la Ley N° 27.192. Creación de la Agencia Nacional de Materiales Controlados.
- Decreto N° 606/2010: Modificación del Decreto 302/83, reglamentario de la Ley Nacional de Armas y Explosivos N° 20.429.
- Decreto N° 306/2007: Modifícase la Reglamentación parcial de la Ley N° 20.429 y sus modificatorias, aprobada por el Decreto N° 302/83.
- Decreto N° 12/2006: Decreto N°357/2002. Modificación.
- Decreto N° 821/1996: Modificatorio de la reglamentación a la Ley 20.429, establece que los revólveres calibre .38 PLG pasa a pertenecer a la categoría de Uso Civil Condicional. Faculta al RENAR a establecer las normas para acceder a las distintas categorías de legítimo usuario.
- Decreto N° 252/1994: Modifica la reglamentación de la Ley 20.429, creando un sistema de credenciales únicas y uniformes con elementos de seguridad.
- Decreto N° 73/1988: Le confiere al RENAR las facultades de fiscalización y control de las Entidades de Tiro. El Manual de Entidades de Tiro (M.E.T) incluye la reglamentación aplicable para la práctica del tiro deportivo.
- Decreto N° 395/1975: Reglamentario de la Ley Nacional de Armas y Explosivos 20.429.
- Resolución N° 46/2018: EX2018-24543038-APN-DNAAJYM#ANMAC – Registro de NO CALIFICADOS PSICOFISICAMENTE.
- Resolución N° 3/2018: Ampliación jurisdicciones psicofísicos EX-2018-02108873-APN- JYM#ANMAC.
- Resolución N° 54/2017: Entrada en vigencia del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos.
- Resolución N° 15/2017: Contratación del servicio de otorgamiento de certificados de acreditación de la condición psicofísica de solicitantes de

credencial de legítimo usuario de armas de fuego y otros materiales controlados.

- Resolución N° 5/2017: Convocatoria a Concurso Público Nacional de Etapa Múltiple Nacional para la contratación del servicio de otorgamiento de los certificados psicofísicos de los solicitantes de credencial de legítimo usuario de armas de fuego u otros materiales controlados.
- Resolución N° 3/2017: Actualización de aranceles para la valorización de tramitaciones relacionadas con materiales controlados.
- Resolución N° 479/2016: Apruébase la estructura organizativa de primer nivel operativo de la AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS.
- Resolución N° 23/2016: Creación del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos.
- Resolución N° 20/2016: Aprueba la estructura organizativa de segundo nivel operativo de la AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS.
- Resolución N° 13/2016: Inicio del Plan Integral de Modernización de la ANMaC.
- Resolución N° 9/2016: Cambios en el procedimiento de Participación Ciudadana para las personas que puedan oponerse a la autorización de solicitudes de CLU de armas de Uso civil Condicional y de Uso Civil y solicitudes de Portación.
- Disposición DNRYD N° 1/2017: Instructivo "A" Resol. ANMaC N°054/2017 Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos – DAJ N°1196/17 EXPTE N°4-9005000.
- Disposición DNFRYDMC N° 2/2017: Condiciones de seguridad para la guarda y almacenamiento de materiales controlados. Derogación Disp. RENAR 023/14.
- Disposición RENAR N° 18/2016: Aprobación del libro Registro Oficial de Idoneidades de Tiro.

- Disposición RENAR N° 6/2016: Curso de capacitación en Materia Registral para Mandatarios.
- Disposición RENAR N° 465/2014: Régimen aplicable a Mandatarios.
- Disposición RENAR N° 401/2013: Aprobación aranceles para la valoración de trámites.
- Disposición RENAR N° 311/2013: Puesta en marcha de las solicitudes electrónicas de Credencial de Legítimo Usuario Individual (CLUSE) y de Tarjeta de Control de Consumo de Municiones (RTCCMSE).
- Disposición RENAR N° 1537/2012: Formato y valoración de los Formularios Ley 23.979.
- Disposición RENAR N° 659/2011: Requisitos para el personal civil de la Dirección General de Inteligencia del Ejército.
- Disposición RENAR N° 606/2010: Creación de la categoría de Legítimo Usuario Cinegético-Requisitos.
- Disposición RENAR N° 258/2010: Baja de Legítimo Usuario Individual vencido.
- Disposición RENAR N° 487/2007: Requisitos para el personal de Fuerzas Armadas y de Seguridad.
- Disposición RENAR N° 426/2007: Modificación disposición N° 197/06 s/ requisitos para ciudadanos extranjeros.
- Disposición RENAR N° 101/2007: Acreditación de Medios de Vida Lícitos para Cónyuges y Estudiantes.
- Disposición RENAR N° 197/2006: Requisito para acceder a la Condición de Legítimo Usuario de Armas de Fuego de Uso Civil o de Uso Civil Condicional.
- Disposición RENAR N° 101/2001: Agencias Registrales RENAR.
- Disposición RENAR N°103/1999: Aprueba Manual Registral (MAR) Edición 1999.

## **V. ACLARACIONES PREVIAS**

### **V.I. Creación del Organismo**

La AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS (ANMaC) ha sido creada como Ente Descentralizado en la órbita del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHO HUMANOS mediante la Ley N° 27.192, sancionada el 7 de octubre del 2015, quedando promulgada el 19 de octubre del mismo año. Siendo la misma la continuadora de la Ex DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE ARMAS (RENAR).

La Agencia, desde ese momento, se encuentra en proceso de reestructuración debido a las nuevas funciones asignadas y como resultado de haber pasado de ser una Dirección Nacional (RENAR) a un Ente Descentralizado.

Es importante destacar que, a la fecha de elaboración del presente informe, la estructura fue aprobada hasta el segundo nivel operativo, quedando pendiente las aperturas inferiores que formalicen las funciones previstas en el ex RENAR.

Conforme su Ley de creación, la Agencia tendrá como misión la aplicación, control y fiscalización de la Ley Nacional de Armas y Explosivos, 20.429, y sus normas complementarias y modificatorias y demás normativa de aplicación, así como la cooperación en el desarrollo de una política criminal en la materia, el desarrollo e implementación de políticas de prevención de la violencia armada.

En la actualidad cuenta con 22 Delegaciones y 4 Agencias Registrales que se detallaran más adelante y el apoyo de 21 REPARES (Registro Provincial de Armas) en distintas provincias que actúan como intermediarios entre esta Agencia y los usuarios.

Entre los objetivos de la Agencia que se abordan en este informe se encuentran:

- El desarrollo de políticas de registración, control y fiscalización sobre los materiales, los actos y las personas físicas y jurídicas, conforme las leyes

12.709, 20.429, 24.492, 25.938, 26.216, sus complementarias y modificatorias.

- El desarrollo de acciones positivas que propendan a la disminución de la violencia con armas de fuego, conjuntamente con otros organismos encargados de su prevención.
- La colaboración en la investigación y persecución penal de los delitos relativos a las armas de fuego, municiones y explosivos, asistiendo al trabajo de organismos competentes.

Entre las funciones y atribuciones de la Agencia que se analizan en este informe se encuentran:

- Registrar, autorizar, controlar y fiscalizar toda actividad vinculada a la fabricación, comercialización, adquisición, transferencia, traslado, tenencia, portación, uso, entrega, resguardo, destrucción, introducción, salida, importación, tránsito, exportación, secuestros, incautaciones y decomisos; realizada con armas de fuego, municiones, pólvoras, explosivos y afines, materiales de usos especiales, y otros materiales controlados, sus usuarios, las instalaciones fabriles, de almacenamiento, guarda y comercialización; conforme las clasificaciones de materiales controlados vigentes, dentro del territorio nacional, con la sola exclusión del armamento perteneciente a las fuerzas armadas.
- Llevar el Registro Único de Materiales Controlados conforme el artículo 7° de la ley 27.192 en el cual se deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:
  - ✓ Personas físicas y jurídicas comprendidas en la normativa vigente en la materia;
  - ✓ Materiales controlados;
  - ✓ Instalaciones y establecimientos;
  - ✓ Actos autorizados, rechazados y observados;
  - ✓ Sanciones aplicadas;

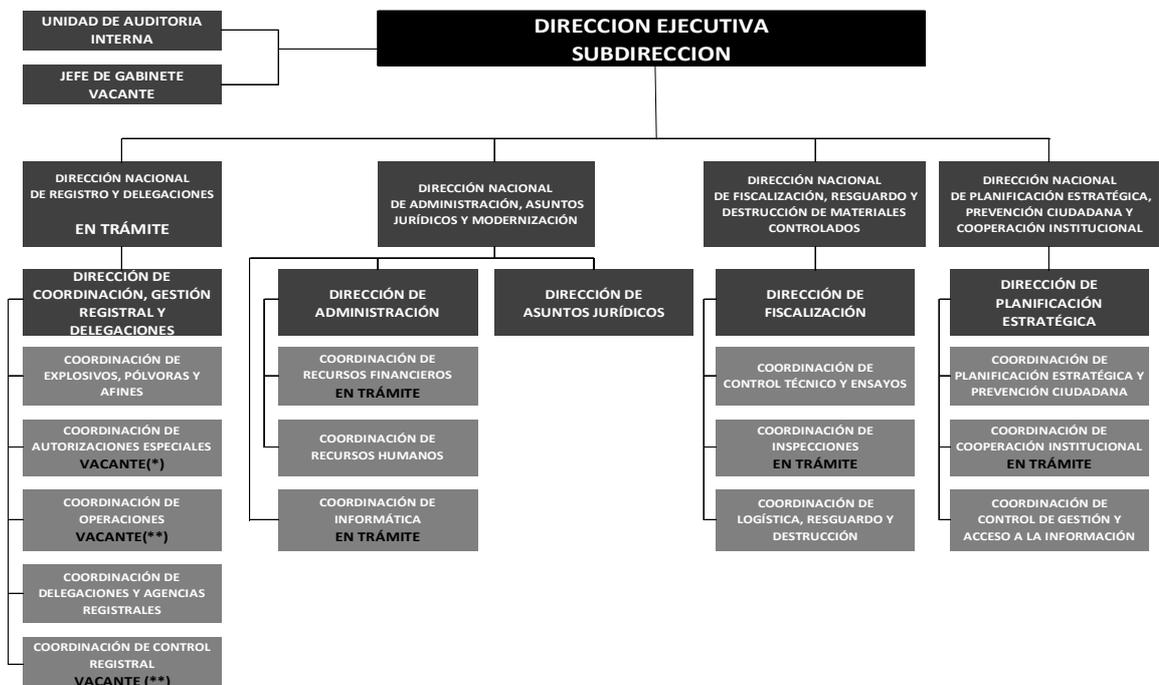
- ✓ Materiales controlados secuestrados o incautados y decomisados;
  - ✓ Materiales controlados sustraídos, extraviados y con pedido de secuestro;
  - ✓ Materiales controlados destruidos.
- Conformar y mantener actualizado el Banco Nacional Informatizado de Datos que incluya la información registral indicada en la ley de creación, e información de los materiales controlados pertenecientes a las fuerzas de seguridad y los servicios penitenciarios de jurisdicción federal y provincial.
  - Realizar campañas de regularización de la situación registral de las personas que tengan bajo su poder armas de fuego, de los materiales controlados y de las actividades relacionadas.
  - Establecer sistemas de control ciudadano para las autorizaciones que la agencia otorgue, contemplando especialmente mecanismos que contribuyan a la prevención de la violencia de género.
  - Garantizar la publicidad de sus decisiones, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron tomados y de las estadísticas producidas sobre la materia mediante su difusión en la página web del organismo, sin perjuicio de todas las vías de comunicación complementarias que puedan utilizarse.
  - Realizar periódicamente relevamientos estadísticos respecto de hechos, sujetos y actividades vinculadas a armas de fuego y explosivos, y brindar esta información a los organismos encargados de diseñar e implementar las estrategias para la persecución del tráfico ilícito y las demás actividades con materiales controlados que pongan en riesgo la vida y la integridad de las personas.
  - Llevar adelante políticas de intercambio de información respecto de la normativa y los procesos, como así también de las buenas prácticas en la materia con organismos de otros países u organismos internacionales dentro del marco de la cooperación internacional.
  - Evaluar y analizar la efectividad de las normas técnicas y legales y realizar propuestas de modificaciones a los órganos correspondientes.

- Evaluar los resultados de las políticas públicas que se instrumenten en el sector y difundir sus conclusiones.
- Todas aquellas que le correspondan de acuerdo a lo normado en las leyes 20.429, 24.492, 25.449, 25.938, 26.138, 26.216, 26.971, sus modificatorias, complementarias y normativa relacionada, así como también las que en un futuro se dicten al respecto.

## V.II. Estructura

La estructura organizativa de **primer nivel operativo** de la AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS (ANMaC), ha sido aprobada por medio de la Decisión Administrativa N°479/2016.

En esta se faculta a la Máxima Autoridad a crear CINCO (5) Direcciones y CATORCE (14) Coordinaciones, cuyas nominaciones se materializan mediante Resolución-ANMaC N°20/2016 dando la estructura organizativa de **segundo nivel operativo**.



(\*)Ejercida por la Coordinadora de Autorizaciones Especiales nombrada por el ex RENAR mediante Disposición RENAR N°116/2005.

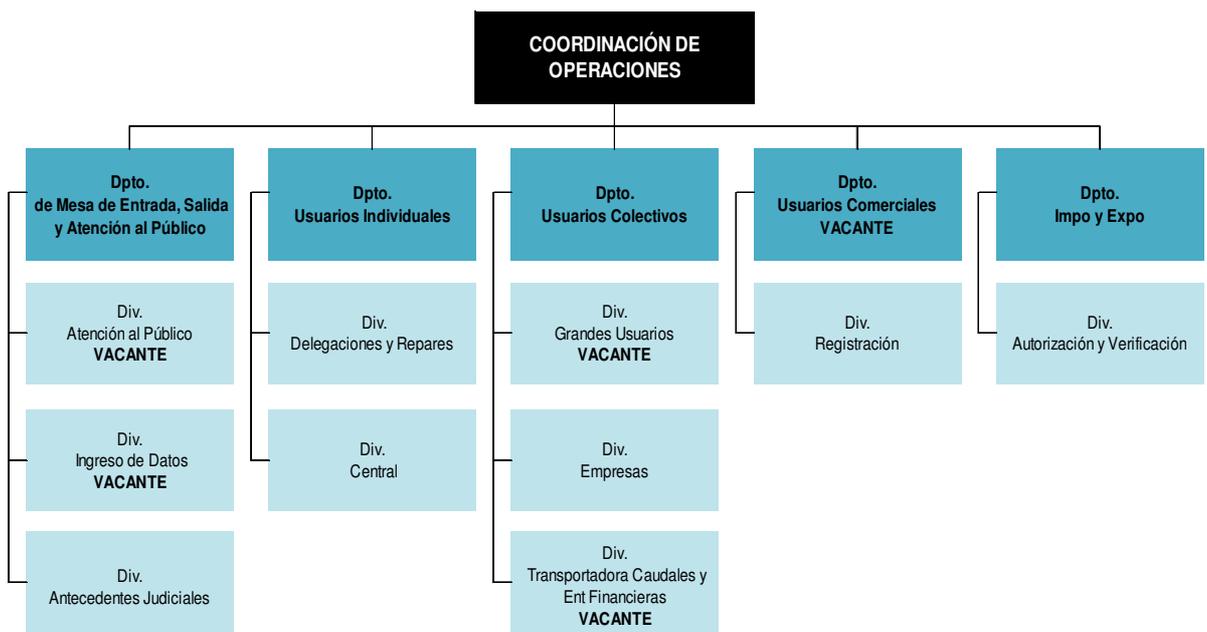
(\*\*)Ejercida "A Cargo" por el Coordinador de Delegaciones y Agencias Registrales nombrado mediante DI-2018-194-APN-ANMAC#MJ y Disposición ANMaC N°446/2017.

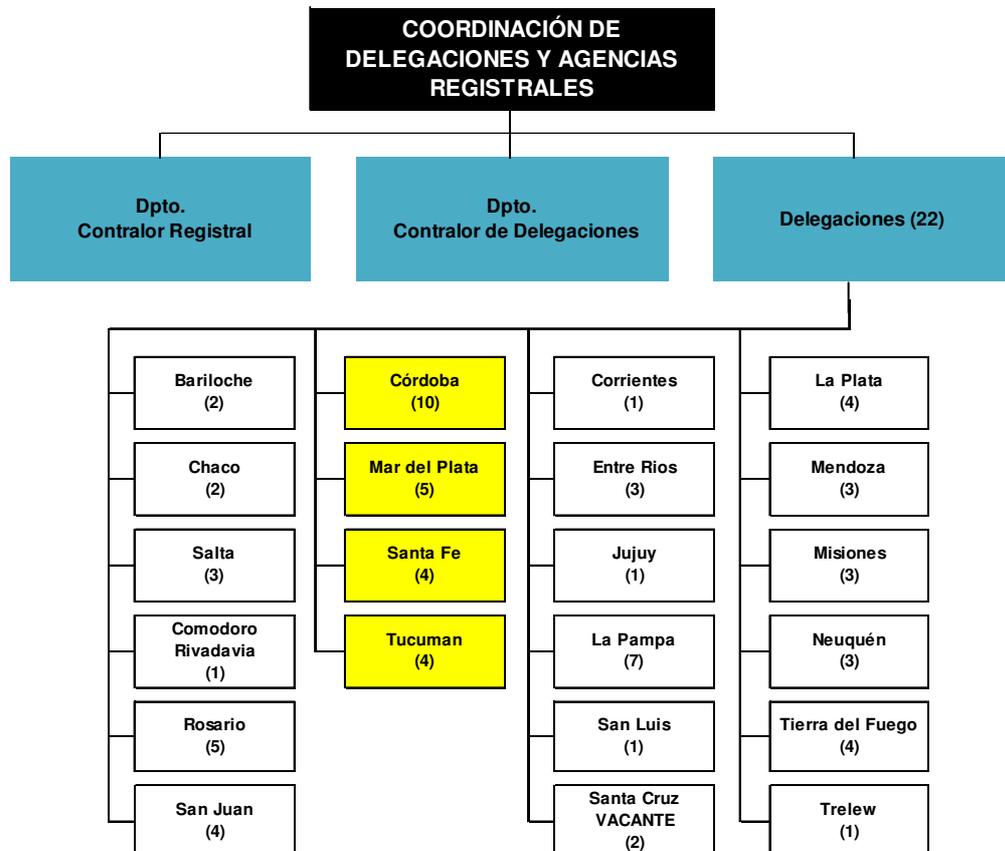
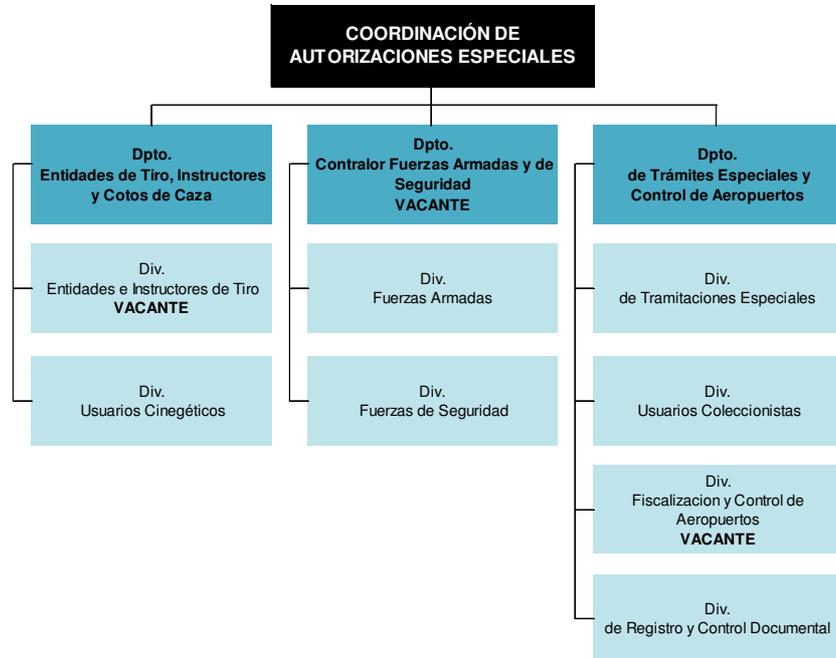
Es necesario indicar que la "Coordinación de Informática" dadas las misiones y funciones que le otorga la Decisión Administrativa N°479/2016 a la Dirección Nacional de Administración, Asuntos Jurídicos y Modernización que en su punto 9 expone:

*"9. Supervisar el desarrollo e implementación de los sistemas informáticos y de comunicaciones de la AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS (ANMaC), como así también sus condiciones de seguridad."*

y teniendo en cuenta que la Resolución ANMaC N°20/2016 no asigna esta función a la Dirección de Administración, genera la dependencia directa de la Dirección Nacional antes mencionada.

En relación a la apertura de los niveles inferiores de la estructura (**tercer nivel operativo**), Departamentos y Divisiones, la Agencia continúa con la estructura operativa del ex RENAR. A continuación se muestra el tercer nivel solo de las Coordinaciones relacionadas al presente informe.





Delegaciones **AUTONOMAS**

(Nº) Cantidad de personal que presta servicio en cada Delegación.

La convivencia entre la Resolución ANMaC N°20/16 y el tercer nivel operativo residual del ex RENAR, que se sigue manteniendo vigente según lo previsto en el artículo 4°<sup>1</sup> produce algunas incompatibilidades de funciones y misiones, entre ellas pueden nombrarse:

- Tareas relativas a tipos de usuarios que la Resolución N° 20/2016 no contempla, por ejemplo usuarios cinegéticos o usuarios coleccionistas.
- Tareas que quedan, según la Resolución N° 20/2016, a cargo de otro sector, por ejemplo Mesa de entradas, salidas y Archivo sin ajustarse a la nueva normativa en cuanto a su dependencia, a la fecha del cierre del presente informe.
- Tareas que quedan a cargo de dos sectores distintos, por ejemplo Organismos Oficiales.

Las Agencias Registrales fueron habilitadas mediante la Disposición N°101/2001 que en su artículo 1° expresa:

*"ARTICULO 1°: Toda persona física o jurídica inscripta ante el Registro Nacional de Armas como Usuario Comercial o Entidad de Tiro, y cualquier otra Institución sin fines de lucro relacionada con la actividad registral, podrá acceder a la categoría de "Agencia Registral", cumpliendo los recaudos establecidos en la presente Disposición."*

El momento de emisión de este informe se encuentran habilitadas 4 Agencias Registrales:

- Tiro Federal Argentino
- Tiro Federal de Lomas de Zamora
- Asociación de Tiro y Gimnasia de Quilmes
- Colegio Público de Abogados

---

<sup>1</sup> ARTÍCULO 4° — Hasta tanto se concluya con la reestructuración de las áreas afectadas por la presente medida, se mantendrán vigentes las aperturas estructurales existentes con nivel inferior a las aprobadas por la presente medida, las que transitoriamente mantendrán las acciones y dotaciones vigentes a la fecha con sus respectivos niveles, grados de revista previstas en el Decreto N° 2098/08 y modificatorios.

### **V.III. Legítimos Usuarios**

Se llama Legítimo Usuario a la persona física o jurídica, que luego de cumplir las exigencias legales y reglamentarias establecidas, se encuentra autorizada para acceder conforme su categoría, a los diferentes actos que la normativa vigente prevé para las armas de fuego (tenencia, transporte, uso, portación, comercialización en sus diferentes modalidades, etc.), como así también se agregó el Legítimo Usuario de Materiales de Usos Especiales, siendo estos materiales los chalecos antibalas y los vehículos blindados.

La ley 24.492 sancionada en 1995, crea la figura del Legítimo Usuario de Armas de Fuego y establece la obligatoriedad que sea el EX - RENAR hoy ANMaC, quien otorgue en forma exclusiva las credenciales que los habilitan como tal.

Los legítimos usuarios se clasifican de la siguiente manera:

#### **Usuarios Colectivos**

Son las personas jurídicas, sean entidades públicas o empresas privadas, que están habilitadas a tener en su domicilio legal o en sus objetivos de seguridad, armas de fuego y chalecos antibala y emplear vehículos blindados para protección de personas o de valores, debidamente registrados.

#### **Usuarios Coleccionistas**

Son las personas físicas o jurídicas (museos, asociaciones de coleccionistas, etc) que poseen más de diez armas de fuego y/o un número determinado de munición y solicitan que se les inscriba como coleccionistas. Estos se obligan a no utilizar las armas y municiones de su colección y a tenerlas desactivadas, con las piezas fundamentales separadas y bajo medidas de seguridad especiales.

#### **Usuarios Comerciales**

Son las personas físicas o jurídicas que se dedican a la fabricación, importación, exportación, distribución, comercialización mayorista y/o minorista, reparación,

recarga de munición, remate, depósito, organización de eventos y demás actividades comerciales relacionadas con armas de fuego, de lanzamiento, sus repuestos principales, municiones y sus componentes, agresivos químicos y armas no letales, chalecos, vehículos y elementos de seguridad destinados a la protección de valores y de personas y demás materiales controlados, en instalaciones previamente habilitadas a dichos fines.

### **Entidades de Tiro**

Son aquellas instituciones cuyos integrantes se dedican a la práctica de tiro y cuentan con lugares habilitados para tal fin con las condiciones de seguridad establecidas en la legislación vigente

### **Instructores de Tiro**

Son las personas que poseen los conocimientos necesarios para capacitar a los ciudadanos que aspiren a acceder a la Condición de Legítimo Usuario de Armas de Fuego respecto de las normas legales vigentes; deberes, derechos y obligaciones del usuario; como así también el correcto uso del arma y las normas de seguridad exigidas para la práctica del tiro deportivo

### **Usuarios Cinegéticos**

Comprende a cotos de caza, operadores cinegéticos, campos de caza, organizadores de eventos de caza y demás actividades, cualquiera sea su denominación, cuyo objeto sea desarrollar la práctica de la caza deportiva con armas de fuego, tanto en predios propios como ajenos, con o sin fines de lucro.

### **Usuarios Individuales**

Son las personas físicas que obtienen, luego de cumplir con los requisitos legales, la credencial que los habilita a tener en su domicilio y transportar descargadas armas de su propiedad o de terceros debidamente registradas con fines lícitos (tiro deportivo, caza, etc), sus municiones; chalecos antibalas y vehículos blindados para transporte de personas.

Los usuarios individuales pueden ser civiles; miembros de Fuerzas Policiales, Penitenciarias, Armadas y de Seguridad para su uso personal; como también Funcionarios, Diplomáticos, Personal de Aeronaves, etc.

Todos estos usuarios pueden solicitar la Credencial de Legítimo Usuario para armas de "Uso Civil" o para armas de "Uso Civil Condicional" según el tipo de arma que el usuario tenga intención de utilizar. El listado de las armas que se incluyen en cada categoría se encuentra publicado en la página web de esta Agencia.

#### **V.IV. Procedimiento para otorgar la Credencial de Legítimo Usuario (CLU)**

Cuando el usuario necesita obtener o renovar su credencial de Legítimo Usuario debe presentarse en alguna de las mesas de entrada habilitadas para tomar trámites, ya sea en Sede Central, Delegaciones, Agencias Registrales o Repares, con la Solicitud Electrónica generada por la página web completa y los demás requisitos solicitados.

#### **Requisitos:**

- Legítimo Usuario Individual Civil
  - Acreditar identidad, ser mayor de 21 años y domicilio – DNI y copia
  - Acreditar medio de vida lícito – (trabajador en relación de dependencia / trabajador autónomo o independiente / jubilado o pensionado / cónyuge o concubino / estudiante terciario o universitario).
  - Domicilio de guarda de las armas: Se deberá declarar en la solicitud electrónica
  - Domicilio especial: será considerado válido y vinculante para realizar todas las notificaciones administrativas y judiciales que se requieran.
  - Inexistencia de antecedentes penales – Certificado de Reincidencia
  - Idoneidad en el manejo de armas de fuego otorgada en el formulario emitido por la solicitud electrónica, con certificación suscripta por

- instructor de tiro habilitado e intervenido por la entidad de tiro donde se realizó el examen, conforme con la normativa vigente.
- Acreditar estado de Salud Psicofísico Apto a través del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos.
  - Arancel \$800.- (Quien no hubiera cumplido en tiempo y forma con la solicitud de renovación de su condición de Legítimo Usuario individual en cualquiera de sus categorías, habiendo permanecido con su inscripción vencida por un periodo mayor a TRES (3) meses, deberá además agregar a la solicitud correspondiente un pago adicional equivalente al de la categoría solicitada)
- **Legítimo Usuario Individual Fuerzas de Seguridad y Armadas EN ACTIVIDAD**
    - Acreditar identidad y domicilio real – DNI y copia certificada
    - Intervención de la Jefatura del Organismo (Certificación de revista) al que pertenezca el solicitante: se efectúa en el formulario que emite la solicitud electrónica, certificando la jerarquía y situación de revista del peticionante y prestando la conformidad prevista en el artículo 53 incisos 2) o 3) del Decreto N° 395/75. Tal intervención deberá estar fechada, debiendo suscribirla la autoridad superior que cada fuerza determine.
    - Fotocopia certificada del último recibo de haberes.
    - Acreditar estado de Salud Psicofísico Apto realizado por profesional matriculado y habilitado.
    - Arancel \$800.- (Quien no hubiera cumplido en tiempo y forma con la solicitud de renovación de su condición de Legítimo Usuario individual en cualquiera de sus categorías, habiendo permanecido con su inscripción vencida por un periodo mayor a TRES (3) meses, deberá además agregar a la solicitud correspondiente un pago adicional equivalente al de la categoría solicitada)

- Legítimo Usuario Individual Fuerzas de Seguridad y Armadas **RETIRADO**
  - Acreditar identidad y domicilio real – DNI y copia certificada
  - Intervención de la Jefatura del Organismo al que pertenezca el solicitante: se efectúa en el formulario que emite la solicitud electrónica, certificando la jerarquía y situación de revista del peticionante y prestando la conformidad prevista en el artículo 53 incisos 2) o 3) del Decreto N° 395/75. Tal intervención deberá estar fechada, debiendo suscribirla la autoridad superior que cada fuerza determine.
  - Domicilio de guarda de las armas: Se deberá declarar en la solicitud electrónica
  - Domicilio especial: será considerado válido y vinculante para realizar todas las notificaciones administrativas y judiciales que se requieran.
  - Fotocopia certificada del último recibo de haberes.
  - Inexistencia de antecedentes penales – Certificado de Reincidencia
  - Idoneidad en el manejo de armas de fuego otorgada en el formulario emitido por la solicitud electrónica, con certificación suscripta por instructor de tiro habilitado e intervenido por la entidad de tiro donde se realizó el examen, conforme con la normativa vigente.
  - Acreditar estado de Salud Psicofísico Apto a través del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos.
  - Arancel \$800.- (Quien no hubiera cumplido en tiempo y forma con la solicitud de renovación de su condición de Legítimo Usuario individual en cualquiera de sus categorías, habiendo permanecido con su inscripción vencida por un periodo mayor a TRES (3) meses, deberá además agregar a la solicitud correspondiente un pago adicional equivalente al de la categoría solicitada)

La validez de los certificados de idoneidad en el manejo de armas de fuego, inexistencia de antecedentes penales, apto de salud psicofísico ya sean estos

emitidos por profesional matriculado y habilitado o por el Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos tienen una validez de 60 días corridos desde su emisión según la normativa vigente.

Seguidamente y dado el cambio de la normativa a aplicar en los trámites objeto del presente informe, en relación al requisito de aptitud Psicofísica, se realiza una breve descripción de la misma.

### **Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos**

La Resolución ANMaC N° 54/2017 estableció **a partir del 15 de agosto de 2017** la entrada en vigencia del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos por el cual toda solicitud que se presentara a partir de dicha fecha y que requiriera la acreditación de aptitud psicofísica, debería cumplimentarse con el certificado emitido a través de dicho sistema.

Lo dispuesto anteriormente sería de aplicación a los trámites que ingresaran en la Mesa de Entradas de la ANMAC en **C.A.B.A y en las Delegaciones y Agencias Autorizadas en las Provincias de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe**, asimismo quedaron comprendidos en dicha prescripción aquellos usuarios que de acuerdo a su DNI, posean su domicilio radicado en las mencionadas jurisdicciones, independientemente del lugar de presentación del trámite.

Para brindar este servicio de evaluación psicofísica necesaria para la tramitación de la "CLU" y de la "Portación de armas de uso civil y uso civil condicional" y luego de dar cumplimiento al proceso de selección por Concurso Público Nacional, se procedió a adjudicar y contratar a la empresa **Dienst Consulting S.A.**, por medio de la Resolución ANMaC N°15/2017.

Posteriormente la Resolución ANMaC N° 3/2018 estableció que a partir del **15 de febrero de 2018**, se ampliaba la aplicación del Sistema a las provincias de **Chubut, Corrientes, La Pampa, Mendoza, San Juan, Santa Cruz, Tucumán,**

**Salta, Neuquén, Entre Ríos, La Rioja, Santiago del Estero, Jujuy, Formosa, Tierra del Fuego, Río Negro, San Luis, Catamarca, Chaco y Misiones.**

Es importante destacar que en su Artículo 2° enunciaba que en carácter de excepción, en las jurisdicciones enunciadas, serían admitidas hasta el 28 de febrero inclusive aquellas certificaciones de aptitud psicológica y física expedidas conforme la normativa anterior, que se encontraran dentro del plazo de validez previsto al momento de su presentación ante esta Agencia.

### Procedimiento

El procedimiento para otorgar o renovar la CLU inicia cuando el personal de "Mesa de entrada" recibe la documentación, existen dos tipos de trámites diferentes:

- El **"trámite simple"** que es aquel que ingresan los usuarios por sí mismos, en cada uno, el tomador coteja que el usuario ingrese todos los requisitos y a continuación ingresa el trámite de solicitud de Credencial de Legítimo Usuario en el sistema llamado "Sistema de Gestión de Trámites" y se le asigna un número de trámite, se imprime el recibo por duplicado, el original se le entrega al usuario para el retiro de la credencial y el duplicado se adjunta a la documentación presentada por el usuario.

Ejemplo de numeración

001 – 2018 – 00000001 – 000 – 001

001	2018	00000001	000	001
└───┘	└───┘	└──────────┘	└───┘	└───┘
MESA	AÑO	NUMERO DE	NUMERO	NUMERO
DE	DE	TRÁMITE	DE	DE
ENTRADA	INGRESO	CORRELATIVO	SUBTRAMITE	SECUENCIA

- El **"trámite múltiple"** son los que ingresan los mandatarios o las fuerzas de seguridad, en estos la misma persona trae un listado con el detalle de los trámites tomados a distintos usuarios y los presenta en su nombre; en este caso el aplicativo asigna un número de trámite y distintos número de

“subtrámite” a cada uno de los presentados y luego un número de “secuencia” por cada trámite presentado por cada usuario, el tomador controla solo que la cantidad total de trámites coincida, sin analizar requisitos ya que el volumen de estas presentaciones harían muy engorrosa y lenta la atención generando demoras significativas en el sector.

### Ejemplo de numeración

001 – 2018 – 00000001 – 001 – 001

{ MESA DE ENTRADA }    { AÑO DE INGRESO }    { NUMERO DE TRÁMITE CORRELATIVO }    { NÚMERO DE SUBTRAMITE }    { NÚMERO DE SECUENCIA }

### Vista del Sistema de Gestión de Trámites

Nro. De trámite:		001-2018-0000285				
Buscar:		Trámite				
Clase	Subtrámite	Secuencia	Legajo	Apellido/Razón Social	Nombre	
CLUMI	001	001	3 11111111	APELLIDO 1	NOMBRE 1	001-2018-0000285-001-001
ADSEG	001	002	3 11111111	APELLIDO 1	NOMBRE 1	001-2018-0000285-001-002
TENSE	001	003	3 11111111	APELLIDO 1	NOMBRE 1	001-2018-0000285-001-003
RTCCM	001	004	3 11111111	APELLIDO 1	NOMBRE 1	001-2018-0000285-001-004
CLUMI	002	001	3 22222222	APELLIDO 2	NOMBRE 2	001-2018-0000285-002-001
TENSE	002	002	3 22222222	APELLIDO 2	NOMBRE 2	001-2018-0000285-002-002
RTCCM	002	003	3 22222222	APELLIDO 2	NOMBRE 2	001-2018-0000285-002-003
ADSEG	002	004	3 22222222	APELLIDO 2	NOMBRE 2	001-2018-0000285-002-004
CLUMI	003	001	3 33333333	APELLIDO 3	NOMBRE 3	001-2018-0000285-003-001
ADSEG	003	002	3 33333333	APELLIDO 3	NOMBRE 3	001-2018-0000285-003-002
CLUMI	004	001	3 44444444	APELLIDO 4	NOMBRE 4	001-2018-0000285-004-001
ADSEG	004	002	3 44444444	APELLIDO 4	NOMBRE 4	001-2018-0000285-004-002
CLUMI	005	001	3 55555555	APELLIDO 5	NOMBRE 5	001-2018-0000285-005-001
ADSEG	005	002	3 55555555	APELLIDO 5	NOMBRE 5	001-2018-0000285-005-002

Una vez tomado el trámite y asignado el número se imprime la carátula por duplicado, donde el original es otorgado al usuario y/o mandatario para que pueda hacer el seguimiento del trámite y el duplicado se adjunta a la documentación presentada.

Es importante aclarar que la atención de los usuarios se genera por presentación espontánea de los mismos, es decir que no existe un sistema de asignación previa de turnos de atención, esto genera días con mucha afluencia de usuarios y la consecuente demora en la atención a los mismos.

Luego el trámite pasa al sector “Ingreso de Datos” donde se cargan, en el aplicativo antes mencionado, todos los datos que surgen de la Solicitud Electrónica, de los distintos certificados y de los aptos que el usuario presentó en papel, completando de esta manera el trámite en formato digital, y es necesario indicar que no se escanea la documentación presentada por los usuarios. Esto hace que se genere la convivencia de, por un lado el trámite papel y por el otro el que se encuentra volcado en el sistema de gestión de trámites.

Al finalizar la carga en el sector antes mencionado y en cumplimiento de la Resolución ANMaC N°9/2016 “APROBACION DEL SISTEMA DE CONTROL CIUDADANO PARA AUTORIZACIONES QUE OTORGUE LA AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS – ANMAC” el nombre y el número de documento de cada uno de los usuarios que solicita una CLU es publicado durante 15 días corridos en la página web de la Agencia para que cualquier ciudadano pueda, con razones fundadas, oponerse a que esa persona se convierta en Legítimo Usuario de Armas de Fuego. Esto sucede en forma simultánea a la prosecución del trámite.

Posteriormente se envía el trámite a la coordinación que lo deberá analizar, según el tipo de usuario de que se trate, si es un usuario civil o comercial a la Coordinación de Operaciones; si es usuario de Fuerzas o funcionario a la Coordinación de Autorizaciones Especiales; Coordinaciones que viene de la estructura del EX RENAR y la Resolución ANMaC N°20/2016 les da continuidad, con algunas salvedades expuestas al momento de expresar que existen “...*algunas incompatibilidades de funciones y misiones...*”.

Avanzando en la descripción del procedimiento, se indica que las Coordinaciones a su vez derivan el trámite a la División encargada, es allí donde el personal analiza lo siguiente:

- que la documentación esté debidamente certificada,
- que los datos del usuario coincidan con los del documento,

- que sea mayor de 21 años,
- que no haya errores de tipeo en los datos volcados al sistema,
- que no haya tachaduras o enmiendas no salvadas,
- que todos los certificados estén vigentes según la normativa,
- que los aranceles hayan sido abonados (la/s oblea/s son pegadas en la solicitud electrónica impresa por el usuario), en caso de ser una renovación cuando es el vencimiento de la credencial anterior, ya que puede tramitarse desde 90 días antes del vencimiento y hasta 90 días posteriores a este, luego de este plazo debe abonarse un pago adicional de igual monto,
- verifica que el Instructor que certificó la Idoneidad de Tiro tenga su habilitación vigente,
- en caso de tener un Apto del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos se corrobora mediante un enlace denominado BackOffice, indicando que este enlace y registro está en poder de la empresa contratada a tal fin, donde se carga un código que se le asigna a cada certificado y de esta manera se coteja que los datos sean coincidentes con lo presentado por el usuario en papel,
- en caso que el usuario tuviera una Inhabilitación o Traba Registral la aplicación muestra un alerta en pantalla, no siempre este alerta se refiere al usuario que se está analizando, ya que no compara la coincidencia de todos los datos filiatorios, con que solo coincida el nombre y apellido ya mostrará el alerta, aunque el número de documento no coincida,
- que la acreditación de medio de vida lícito cumpla con los requisitos solicitados,
- que el certificado de Antecedentes Penales sea válido y vigente.

En el caso que alguna documentación no cumpla con los requisitos establecidos por la normativa se hace una “Observación” la misma consiste en una nota dirigida

al usuario donde se explica que es lo que debería hacer para que el trámite siga su curso. Esta nota se adjunta al trámite en el “Sistema de Gestión de Trámites” y se imprime por duplicado, la firma generalmente un Jefe de Departamento/División donde una copia se adjunta al trámite en papel que se archiva provisoriamente en la División y la otra copia es enviada a la Mesa de Entradas y Salidas por donde ingresó el trámite quedando allí hasta que el usuario se acerque a consultar por su trámite y se notifique de la misma. Es necesario indicar que la nota ingresada al sistema no contiene la firma indicada anteriormente, solo queda en el trámite papel la misma con su correspondiente firma, situación que hace que al consultar el trámite en el sistema no se pueda tener la certeza de la formalización de la observación que se emite en el trámite papel.

En estos casos cuando el usuario vuelve a presentarse en la Mesa de Entradas para adjuntar la documentación observada, se inicia un nuevo trámite denominado por el sistema “Adjunta Documentación” y hará el mismo circuito que el anterior hasta que llegue a la División donde quedó el trámite de CLU en espera a ser subsanada la observación adjuntando este nuevo trámite y así pase nuevamente a análisis.

Seguidamente si la documentación analizada es correcta se aprueba en el “Sistema de Gestión de Trámites” mediante tildes dentro del programa, luego dentro del mismo programa se ingresa a otra instancia donde se tildan los trámites aprobados y se envían a impresión (lotes), es decir que el sector que realiza la impresión de las credenciales recibe los datos de las credenciales ya aprobadas que deben ser impresas. Es necesario destacar que todos los pasos descriptos precedentemente, son realizados solo por sistema, NO quedando registro alguno en el trámite papel.

Posteriormente el sector de Impresión recibe los lotes de trámites aprobados, en los que se incluyen además de CLU todos los demás trámites que realiza la Agencia y que requieren de una credencial, y se preparan los lotes de impresión.



**ANMaC**  
AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS



UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Por hoja se imprimen 5 credenciales y se combinan los distintos lotes de manera de generar el menor desperdicio posible.

Una vez impresas, se ordenan por lote y sector solicitante, quedando a la espera de que las retire el personal del sector que aprobó el trámite y solicitó su impresión.

Por último, se controla que no existan errores en la credencial impresa y se envía a la Mesa de Entradas y Salidas por donde ingresó a la espera que el Usuario la retire, el trámite en papel se envía a Archivo para que se adjunte al Legajo del Usuario o se inicie un Legajo en caso de ser la primer CLU emitida para esa persona.

Todo lo descripto corresponde a las tramitaciones que ingresan en la Sede central de esta Agencia,

### **Trámites tomados por Delegaciones o Agencias**

#### **Delegaciones o Agencias No Autónomas**

En estos casos el usuario entrega toda la documentación en la Delegación o Agencia, se hace el ingreso de datos y se envía mediante Correo Interno a la Sede Central para su análisis, cuando el sector de Correo recibe el "bolsín" clasifica toda la documentación recibida y la dirige a la División correspondiente.

La única excepción a este procedimiento se da en la Delegación Jujuy donde solo se recepciona el trámite y luego se lo envía a Sede Central por "bolsín" y la carga de datos se realiza en Sede Central, ya que la Delegación no podía acceder al sistema durante el período analizado.

Se sigue el mismo procedimiento de análisis e impresión descripto anteriormente.

En caso que del análisis surja una "observación" la nota también será canalizada a través del Correo Interno para que la envíe a la Delegación o Agencia de origen.

De la misma manera se procede cuando la credencial ya fue impresa y debe ser remitida al usuario.



### Delegaciones o Agencias Autónomas

Es necesario destacar que existen cuatro (4) Delegaciones y una Agencia que son llamadas AUTÓNOMAS dado que realizan el análisis de las solicitudes de Legítimo Usuario Individual Civil y aprueban las mismas. Una vez aprobadas generan el pedido de impresión que SOLO se realiza en Sede Central y una vez impresas las credenciales son enviadas mediante Correo Interno. Las delegaciones que realizan el procedimiento descrito precedentemente son las de Mar del Plata, Córdoba, Santa Fe y Tucumán y la Agencia del Tiro Federal Argentino.

### Trámites tomados por Repares o Mandatarios

Los usuarios pueden optar por presentar sus trámites en los Registros Provinciales de Armas o a través de Mandatarios que generalmente son personal de las armerías habilitadas, estos le toman la documentación al usuario, la certifican y luego la presentan en una Delegación, Agencia Registral o Sede Central. A partir de ese momento el procedimiento es el ya descrito.

### Trámites presentados por Usuarios Colectivos para obtención de CLU de su personal

El personal que desarrolla actividad para un Usuario Colectivo (Empresas, Transportadoras de Caudales, Financieras, etc) cuando necesita tramitar su CLU lo hace a través del Usuario Colectivo, es decir que es la empresa la que ingresa el trámite para uno o más empleados, en cualquiera de los puntos habilitados del país. El proceso es similar al de un usuario individual solo que una vez cargados los datos se remite al departamento correspondiente dentro de la Coordinación de Operaciones.

### Trámites presentados por Fuerzas Policiales, Armadas, Penitenciarias para la obtención de la CLU personal para sus agentes

Son las Fuerzas o los Repares los que presentan uno o más trámites tanto en Sede Central como en las Delegaciones, para el caso de estas últimas se toma el

trámite y se envía para su análisis y aprobación a la Coordinación de Autorizaciones Especiales, incluso las Delegaciones Autónomas.

### **Archivo**

El archivo de la documentación aportada por el usuario, más la generada dentro del organismo y que se adjunta al trámite una vez terminado este se envía al Departamento de Archivo para que se adjunte al Legajo del Usuario o se inicie un Legajo nuevo en caso de ser un Usuario nuevo.

El espacio físico donde se guardan los Legajos se encuentra en la Planta Baja de la Sede Central de la Agencia, dado que el espacio es insuficiente se hizo un convenio con el Archivo General de la Nación que cedió un predio en el Puerto de Buenos Aires de 3.000 mt<sup>2</sup> ocupado al 100% en este momento y también se contrató a la empresa Bank 4.000 puestos de archivos, cada uno de los cuales consta de una caja; se estima que se completará al 100% en diciembre 2018.

### **V.V. Estadísticas<sup>2</sup>**

El presente apartado pretende dar sustento al alcance del presente informe, respecto al tipo de usuarios objeto de análisis y de la muestra, a los efectos de la elaboración del relevamiento del procedimiento aplicado para la tramitación de la Credencial de Legítimo Usuario y la verificación del grado de cumplimiento de la normativa vigente en la materia.

Seguidamente se puede indicar que transcurridos los primeros cinco (5) meses del año 2018, el volumen de las tramitaciones vinculadas a la emisión de la Credencial de Legítimo Usuario asciende a un total de catorce mil trescientos treinta y cinco (14.335), de las cuales el 69% fueron renovaciones y el 31% restante nuevos usuarios.

---

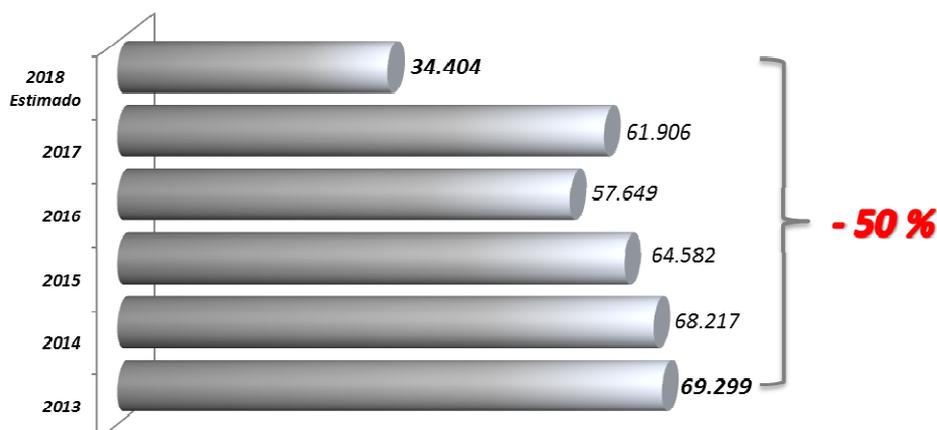
<sup>2</sup> Fuente: Coordinación de Informática

Si adicionalmente consideramos que el plazo de vigencia de la CLU es de 5 años, que las CLU emitidas en 2013 fueron 69.299 las que deberían ser renovadas durante el presente ejercicio y estimando que los vencimientos producidos en los primeros 5 meses del año fueron 28.875, podemos inferir que se renovó solo el 34% de las mismas.

En ese orden de ideas el siguiente gráfico pretende demostrar, y con una proyección del total de las tramitaciones que pudieran realizarse en todo el año 2018, basada en los trámites efectivamente realizados durante el período enero-mayo del corriente, es que se ESTIMA una caída de aproximadamente un 50% de las CLU respecto de las emitidas en el año 2013, considerando que la vigencia de las mismas es de 5 años.

Al respecto se puede indicar, que el cambio de procedimiento en la obtención del certificado Psicofísico y considerando tanto los costos asociados del mismo y las distancias a recorrer que implica la concentración de los prestadores en las capitales de las provincias, es que se considera que han podido ser una de las causales a lo descripto en el párrafo anterior.

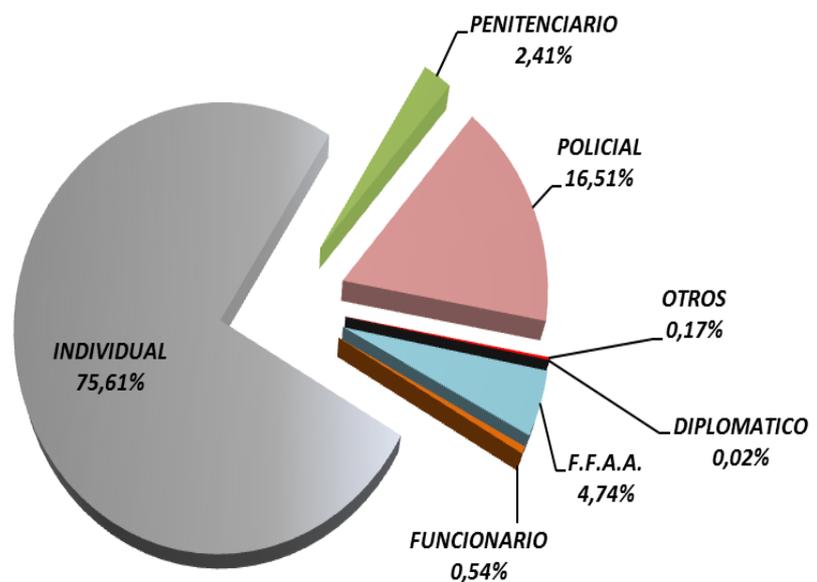
### Credenciales de Legítimo Usuario Emitidas por Año



Fuente: Coordinación de Informática, CLU emitidas al 31/05/2018 -14.335 – Sobre esta cifra se estimó la cantidad anual para 2018.

A continuación se analiza el grado de participación de los distintos tipos de usuarios y sus trámites respecto del total, pudiendo verificar que para cada año del período 2013 – 2018 (al 31 de mayo) los trámites vinculados a los Usuarios Individuales (Personas Civiles) tienen una proporción similar, siendo para el ejercicio 2018 alrededor del 75,61%, tal como se observa en el siguiente gráfico.

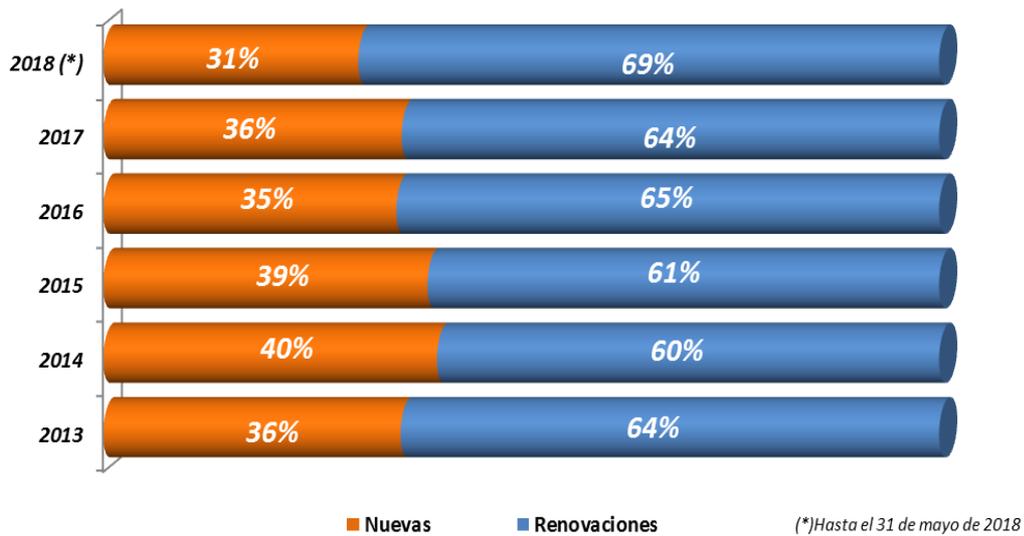
### Credenciales de Legítimo Usuario Emitidas por Clase de Usuario



(\*)Hasta el 31 de mayo de 2018

Una vez identificado el tipo de usuario con mayor cantidad de credenciales emitidas, se calculó la proporción de credenciales NUEVAS o RENOVACIONES, tomando el período 2013 – 2018 (al 31 de mayo), pudiendo evidenciar que es similar en el período indicado anteriormente.

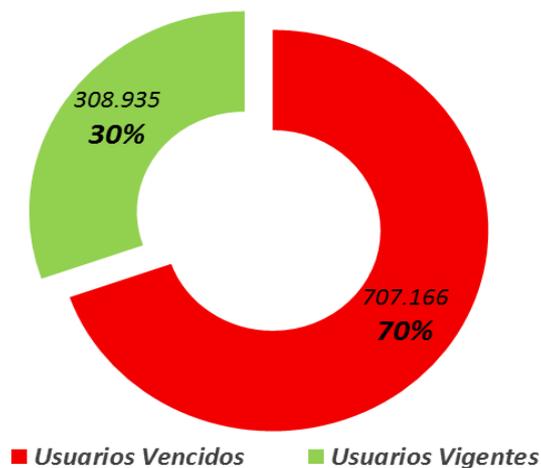
### Credenciales de Legítimo Usuario Nuevas - Renovaciones



Avanzando en el análisis de los Legítimos Usuarios -en todas sus clases - y según los datos expuestos en la intranet de esta Agencia, se pudo obtener la información que refleja el siguiente gráfico.

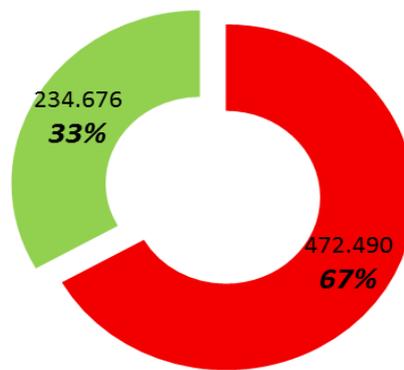
### ESTADO DE LOS USUARIOS

- Mayo 2018 -



## USUARIOS VENCIDOS

- Mayo 2018 -

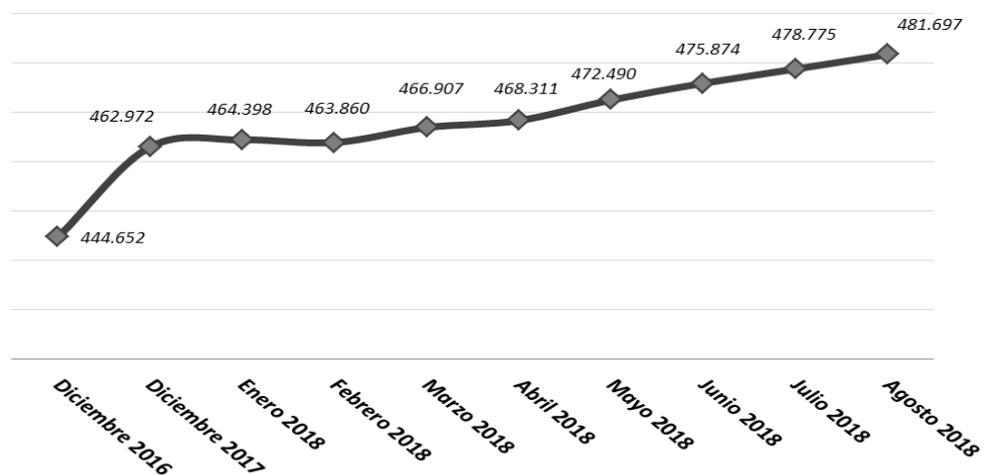


■ Usuarios Vencidos CON ARMAS    ■ Usuarios Vencidos SIN ARMAS

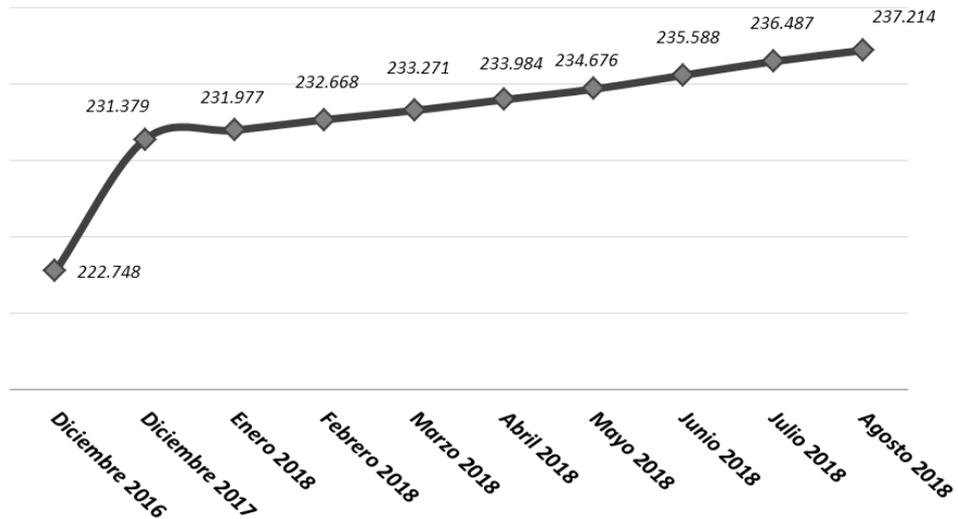
Continuando con el análisis de los Legítimos Usuarios se pudo obtener la información que refleja el siguiente gráfico y de esta manera advertir la tendencia creciente vinculada a los **USUARIOS VENCIDOS CON o SIN ARMAS DE FUEGO**.

Es necesario destacar que para el período graficado aproximadamente el 82% de los usuarios son INDIVIDUALES.

### Evolución de los Usuarios Vencidos CON Armas

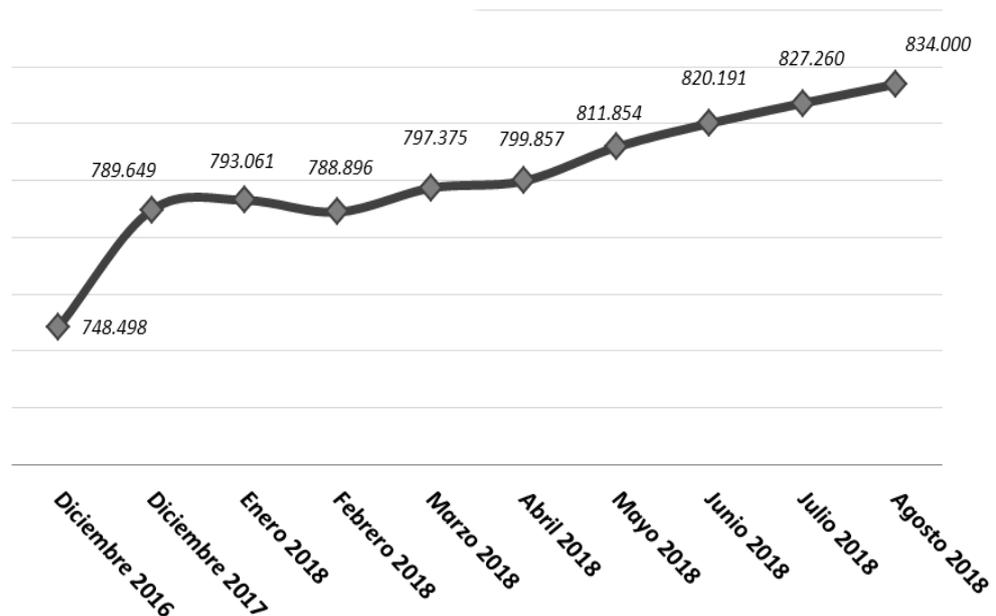


### Evolución de los Usuarios Vencidos SIN Armas



En relación a la cantidad de armas en poder de los Usuarios Vencidos antes mencionados, según los registros de esta Agencia, la tenencia de armas muestra la misma tendencia -en alza- que los usuarios vencidos, tal como se observa en el siguiente gráfico.

### Evolución de la cantidad de Armas - Usuarios Vencido -



## **V.VI. Análisis**

En base al análisis expuesto en el Punto **V.V. Estadísticas** se seleccionó una muestra de trámites de solicitud de CLU de armas de fuego cargados al "Sistema de Gestión de Trámites" durante el período 2 de enero al 31 de mayo del corriente año. Se analizó una cantidad mayor de casos de Usuarios Individuales Civiles, por la proporción manifestada anteriormente y en menor medida, Usuarios de las fuerzas policiales y de seguridad, empleados o integrantes de Usuarios Colectivos, funcionarios, etc.

Durante el análisis de estos trámites se fueron evidenciando distintas situaciones que afectan tanto al procedimiento para otorgar la CLU como a otros aspectos del organismo.

En primer lugar el usuario genera su Solicitud Electrónica en la página web de la Agencia donde carga sus datos personales pero debe imprimirla para que luego el instructor de tiro deje constancia del Apto/No Apto en dicha solicitud, a esto luego se agregan la copia certificada del Documento, el Certificado Psicofísico, el Certificado de Antecedentes Penales y el comprobante de Medio de Vida Lícito; luego se agrega el formulario con el ingreso y número de trámite y la constancia de comprobación del apto psicofísico, esto genera un trámite en papel de 8 hojas promedio, que puede incrementarse en caso de ser observado.

En relación al análisis vinculado al impacto ambiental, y si consideramos el promedio de trámites de solicitud de CLU ingresados entre 2013 y 2017 que es algo mayor a 64.000 trámites al año podemos inferir que, solo por este tipo de trámite, ingresan al archivo 640.000 hojas de papel al año, con el consecuente daño ambiental que provoca tanto la excesiva utilización del papel como el colapso de los espacios físicos destinados a la guarda de los mismos.

Al cierre de este informe el espacio físico de guardado de legajos está al máximo de su capacidad, como se explicitó en el punto V.IV Archivo, con una carga de papel crítica, la circulación del personal dentro del archivo es reducida debido a la

proximidad existente entre las estanterías lo que provoca riesgos físicos para el personal y estructurales dado el peso, la poca ventilación, la humedad elevada, la imposibilidad de limpieza adecuada, la falta de paredes de material corta fuego que permitirían contener un posible foco de incendio, ya que, aunque cuenta con detectores de humo no hay rociadores de agua que actúen en caso de siniestro.

Esta problemática redundaba también en hacer mucho más engorrosa la tarea de ingresar los nuevos trámites en sus respectivos legajos, ya que puede suceder que el legajo se encuentre en el archivo fuera de Sede Central o bien en algún lugar poco accesible del archivo de Sede Central. De igual manera, ante un requerimiento de información al organismo cuya respuesta se obtenga solo de los comprobantes físicos y no pudieran obtenerse del “Sistema de Gestión de Trámites”; dar respuesta no sería sencillo.

En relación al análisis vinculado a los COSTOS de NO CALIDAD, si bien existe un proyecto para digitalizar los legajos, sería importante comenzar digitalizando los trámites que vayan ingresando de manera de reducir lo máximo posible la cantidad de papel circulante y trabajar con archivos digitales. Si además dentro de los datos personales de los usuarios se incluyera una dirección de correo electrónico donde pudieran notificarse las “observaciones” realizadas a los trámites, esto tendría consecuencias positivas en cuanto a *reducción de tiempos*, ya que en este momento el usuario se entera de las observaciones al regresar al lugar donde presentó el trámite para “retirar su credencial”; *reducción de gastos de correspondencia*, ya que todos los envíos entre la Sede Central y las Delegaciones y Agencias Registrales se realizan mediante correo postal; *reducción de uso de papel* al mínimo indispensable; *reducción de espacio físico necesario para archivo*; *reducción de tiempos de consulta* al estar digitalizada la documentación.

En lo relativo a la etapa de control de la documentación para su posterior aprobación u observación del trámite e impresión de la credencial, se evidenciaron distintas situaciones de falta de controles en los procedimientos, por ejemplo, los operadores que analizan y aprueban los trámites no están facultados formalmente

para hacerlo, ni tienen una revisión de un instancia superior dentro de la División que controle y avale esa aprobación. En relación a la situación descrita, se destaca que el formulario "Solicitud Electrónica" tiene previsto que se deje expresa constancia en el formulario tanto del verificador como de aquel que aprueba el trámite solicitado por el usuario, pero no es utilizada. Esto unido a la falta de manuales de procedimientos, la falta de un criterio de evaluación uniforme y la falta de conocimiento y/o interpretación de las nuevas normativas aplicadas, provocan errores en la aprobación de las solicitudes, así como también errores en las observaciones enviadas a los usuarios, provocando en muchos casos demoras innecesarias, malestar en los usuarios, recepción de quejas o recursos, o que el usuario se vea obligado a renovar distintos certificados, con el costo que ello implica, cuando no son necesarios.

En otros casos, se puede indicar que existen trámites aprobados y que formaron parte de la muestra analizada, en los cuales se evidencia la falta de control interno provocando debilidades importantes en el procedimiento bajo análisis.

En cuanto a los trámites presentados por Usuarios Colectivos es necesario aclarar que aun cuando no fueron observados, o por lo menos no consta ni en el trámite en papel, ni en el aplicativo ninguna observación, en el detalle de sectores y fechas por donde pasó el trámite se evidencia un salto en el tiempo y en algunos casos, luego de ese salto se adjunta documentación, esto hace suponer la existencia de una "observación" no incluida en la tramitación o realizada informalmente; no pudiendo sustentarse solo con la vista de la consulta en el sistema y/o el trámite en papel la integridad del mismo y la pertinencia de la entrega de la CLU.

Asimismo, en relación a las tramitaciones vinculadas a la Fuerzas Armadas y de Seguridad se advierte que, utilizando la misma normativa para la aprobación de los trámites, objeto del presente informe, se pudo observar que utilizan un criterio diferente al aplicado para los Usuarios individuales y distinto al que establece la normativa; todo ello en relación al tiempo permitido para solicitar con antelación al vencimiento la credencial para su renovación.

En cuanto al “Sistema de Gestión de Trámites” se evidenciaron algunas debilidades o falta de controles o de alertas que, de existir, harían más dinámica la carga y el control de los requisitos, por ejemplo, alertas relacionadas a la fecha de vencimiento de los certificados de antecedentes penales, psicofísicos, idoneidad de tiro o comprobante de medio de vida lícito cuya vigencia depende de la fecha de presentación de la documentación en el organismo. No contempla la posibilidad de reiteración en los números de Matriculas Provinciales de los profesionales médicos o psicólogos, dado que es probable y así se evidencio, que al tipear el número de matrícula provincial el aplicativo trae los datos de un profesional pero no coincide con los que se deben cargar por ser de distinta provincia y al modificarlos son estos últimos los que quedan grabados, borrando los anteriores de la base. Esto incrementa la probabilidad de errores.

Adicionalmente, cuando se consulta un trámite en el aplicativo no pueden verse todos los datos de la documentación presentada, por ejemplo no indica la fecha de emisión del certificado de idoneidad de tiro, no pudiendo sustentarse solo con la vista de la consulta la pertinencia de la entrega de la CLU.

También se advirtieron errores u omisiones en la carga de los datos de los trámites, que no fueron subsanados en las distintas instancias del procedimiento, entre otros se pueden nombrar errores de tipeo, ya sea en el nombre y/o apellido del usuario, o de los médicos o psicólogos; cuando se presentan nuevos certificados por haber sido observados los primeros se omite cargar los nuevos datos, quedando el registro digital desactualizado e inconsistente con la aprobación del trámite; errores en las fechas de emisión de los certificados o de antecedentes; etc.

## **V.VII. Metas Físicas**

Al analizar el grado de cumplimiento de las metas presupuestadas a los efectos de evidenciar una sobrejecución o subjecución se obtuvo lo siguiente.

Las metas físicas relacionadas al otorgamiento de la CLU presupuestadas para el ejercicio 2018 son las siguientes:

		META	Otorgamiento de Autorización a Legítimos Usuarios	
		UNIDAD DE MEDIDA	Autorización Otorgada	Usuario Regularizado
T R I M E S T R E  1 E N E R O 2 0 1 8		PRESUPUESTO	2000 <sup>(1)</sup>	2000 <sup>(1)</sup>
		EJECUTADO INFORMADO	2000 <sup>(1)</sup>	2000 <sup>(1)</sup>
		EJECUTADO REAL	3103	6043
T R I M E S T R E  2 D I C I O S 2 0 1 8		PRESUPUESTO	2000 <sup>(1)</sup>	2000 <sup>(1)</sup>
		EJECUTADO INFORMADO	2000 <sup>(1)</sup>	2000 <sup>(1)</sup>
		EJECUTADO REAL	1491 <sup>(*)</sup>	4179 <sup>(*)</sup>

(\*) Hasta el 31 de mayo de 2018

(1) Datos obtenidos del Sistema E-SIDIF

### V.VIII. Descargo

Por medio de las notas NO-2018-45208243-APN-UAI#ANMAC, NO-2018-45209491-APN-UAI#ANMAC y NO-2018-45212494-APN-UAI#ANMAC del 13 de septiembre del 2018, se procedió a remitir a la Dirección Ejecutiva, Dirección Nacional de Administración, Asuntos Jurídicos y Modernización y a la Dirección de Coordinación, Gestión Registral y Delegaciones, respectivamente, el Informe Preliminar y los formularios del pedido de "Opinión del Auditado" a efectos de que

realicen los comentarios y opiniones respecto de los hallazgos plasmados por esta Unidad.

En virtud de ello, la Dirección Ejecutiva y la Dirección de Coordinación, Gestión Registral y Delegaciones remitieron su opinión el día 21 de septiembre de 2018 y 19 de septiembre del 2018, respectivamente.

Mientras que, la Dirección Nacional de Administración, Asuntos Jurídicos y Modernización al cierre del presente informe no ha remitido su opinión.

#### **V.IX. Hechos posteriores a la emisión de la Opinión del Auditado**

Mediante la Decisión Administrativa N°1627/2018 de fecha 21 de septiembre, publicada en Boletín Oficial el día 24 de septiembre de 2018 se designó al Dr. José Martínez Tato en el cargo de Director Nacional de Registro y Delegaciones de esta Agencia, hecho este que modifica pero no elimina el Hallazgo N°11 del presente informe.

#### **VI. HALLAZGOS**

##### **Hallazgo 1:**

**La estructura vigente es incompleta, inconsistente y no abarcativa del universo de usuarios.**

En la Resolución ANMaC N° 20/2016 existen acciones descriptas que se incluyen en más de un área, pero efectivamente son desarrollada por una de ellas. También tipos de usuarios no contemplados.

Asimismo al no haberse normado la 3ra línea operativa de la Agencia y mantener vigente la estructura del ex RENAR se producen incompatibilidad de funciones entre distintas áreas, tareas que formalmente están a cargo de un área pero

informalmente la ejerce otra área por ser esta última la nombrada en el ex RENAR, etc.

**Impacto: Alto**

**Opinión del Auditado:** De Acuerdo

**Recomendación:**

Arbitrar las medidas necesarias a los efectos de impulsar una revisión general de la norma teniendo en cuenta las acciones efectivamente realizadas por el Organismo.

Asimismo, iniciar la definición de la tercer línea operativa, de manera tal que permita un ordenamiento de las misiones y funciones y la delimitación de responsabilidades en todos los procesos que lleva adelante la Agencia.

**Hallazgo 2:**

**Ausencia de Manuales de Procedimientos aprobados para el otorgamiento de la Credencial de Legítimo Usuario.**

Si bien la aplicación de la normativa vigente da un marco en el cual se puede basar el procedimiento, no existe un Manual de Procedimientos que integre toda la normativa y regule la emisión de las credenciales de Legítimo Usuario.

**Impacto: Medio**

**Opinión del Auditado:** Parcialmente de Acuerdo

**Comentario del Auditado:**

Si bien no existen los manuales de procedimientos aprobados la regulación de la emisión es acorde a las normas vigentes.

Se cree conveniente contar con un manual a efectos de estandarizar los procesos, para tal fin esta Dirección y sus Coordinaciones prestarán colaboración a la Coordinación de Control de Gestión y Acceso a la Información creada por la Resolución 20/2016 para dicha elaboración.

**Comentario del Auditor:** El comentario del auditado ratifica el hallazgo.

**Recomendación:**

Elaboración de un Manual de Procedimientos que integre toda la normativa.

**Hallazgo 3:**

**El sector de Archivo en Sede Central se encuentra colapsado, al límite de capacidad y con riesgo tanto estructural como para el personal que allí se desempeña.**

El hallazgo tiene también su sustento por los informes realizados, tanto por la Dirección General de Gestión informática del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la empresa de Seguros Liberty ART.

**Impacto: Alto**

**Opinión del Auditado:** Sin opinión del Auditado

**Recomendación:**

Arbitrar las medidas necesarias a fin de solucionar la situación planteada.

**Hallazgo 4:**

**Falta de control interno en la instancia de aprobación del trámite, provocando debilidades importantes en el procedimiento para el otorgamiento de la Credencial de Legítimo Usuario.**

En la muestra de trámites aprobados y analizados se evidencio la presencia de documentación vencida, faltante, mal confeccionada y no salvada, no válida, no certificada, domicilios no coincidente con el declarado por el usuario en su Documento Nacional de Identidad; advirtiendo que las mencionadas no fueron oportunamente observadas. Falta de corroboración de la validez de los certificados con la consulta al Backoffice.

**Impacto: Alto**

**Opinión del Auditado:** Parcialmente de Acuerdo

**Comentario del Auditado:**

Respecto de la supuesta presencia de documentación vencida, faltante, mal confeccionada, no salvada, no válida y no certificada, si bien no se pone en dudas su existencia, en un plano de auditoría sería conveniente ver los casos específicos tanto cualitativamente como cuantitativamente para poder hacer una apreciación seria y evaluar cada caso.

A la fecha, esta instancia ha girado a la Dirección de Asuntos Jurídicos, casos de divergencia entre el back office y los certificados emitidos en papel.

**Comentario del Auditor:** Esta Unidad considera que, independientemente de la cuantificación de los casos que permitieron sustentar el presente hallazgo, la debilidad mencionada en la observación se basa en la falta de implementación de puntos de control interno dentro del procedimiento de aprobación de credenciales de Legítimo Usuario, los cuales permitirían minimizar el riesgo asociado a dicha debilidad.

**Recomendación:**

Arbitrar las medidas necesarias para la implementación de puntos de control interno dentro del procedimiento objeto del presente informe, que permitan revertir las falencias identificadas, minimizando el riesgo que implica la emisión de una credencial de Legítimo Usuario sin haber dado cumplimiento a la normativa vigente.

**Hallazgo 5:**

**Los trámites para otorgar la CLU son aprobados sin la revisión de una instancia superior.**

El operador que hace el análisis del trámite es quién lo aprueba y lo envía a impresión, sin ningún tipo de control de la tarea desarrollada.

**Impacto: Alto**

**Opinión del Auditado:** En Desacuerdo

**Comentario del Auditado:**

El trámite es ingresado en mesa de entradas con la intervención de un tipo de operador, luego es regrabado y verificado por otro operador, luego es analizado, que es quien aprueba u observa la tramitación, cada perfil de operador está definido por las distintas categorías, los mismos cuentan con las herramientas y el conocimiento para desarrollar sus tareas sin descartar el error humano. Los jefes de Departamento son quienes, supervisan el cumplimiento del uso de las herramientas. Al volver una credencial del sector de impresión se hace una revisión posterior a la misma para preparar los remitos a mesa de entradas, y en mesa se hace lo propio al entregar la credencial.

Todos esos actos son registrados y asentados cada movimiento en el BNID.

Asimismo hay que destacar que el sistema posee diferentes validaciones solicitadas por los sectores. Por lo cual no puede decirse que no hay ningún tipo de control.

Además de acuerdo a lo informado por las Coordinaciones, no existe un programa de capacitación para el personal que se incorpora (por lo menos en los últimos 10 años) ni a niveles operativos ni a niveles jerárquicos.

**Comentario del Auditor:** El comentario del auditado ratifica el hallazgo, al expresar la sola intervención de operadores en las distintas instancias del proceso de aprobación del trámite y al indicar que "...los Jefes de Departamento supervisan el cumplimiento del uso de las herramientas...", no manifestando que estos, o cualquier otra instancia superior al operador, supervisen el análisis de las tramitaciones en forma previa a la aprobación de la emisión de la credencial,

circunstancia que eleva el riesgo de emitir credenciales que no cumplan con la normativa vigente.

**Recomendación:**

Arbitrar las medidas necesarias a los efectos que una instancia superior al operador intervenga en la aprobación de los mismos previamente a la solicitud de impresión de la credencial.

**Hallazgo 6:**

**No existe formalización alguna de los operadores encargados de aprobar los trámites bajo su análisis.**

Si bien los coordinadores tienen conocimiento de las responsabilidades otorgadas a cada operador a su cargo, no existe un registro de los mismos ni especificación alguna respecto de dichas responsabilidades.

**Impacto: Alto**

**Opinión del Auditado:** En Desacuerdo

**Comentario del Auditado:**

El área de Sistemas lleva un registro de accesos a la aplicación de trabajo y a las herramientas internas de Intranet con diferentes niveles de acceso.

Queda registro de cada acción del operador en el BNID.

**Comentario del Auditor:** El comentario del auditado ratifica el hallazgo, considerando que la formalización de los operadores debería ser en forma expresa, asignándole la función específica para la aprobación de los trámites y esta ser requerida por el área de Sistemas para dar el acceso al nivel correspondiente.

**Recomendación:**

Arbitrar las medidas necesarias a los efectos de formalizar expresamente las funciones asignadas de cada uno de los operadores y luego convalidar las

mismas con el área de Sistemas, depurando aquellos usuarios que ya no se encuentren en tales funciones. Replicando este procedimiento en cada alta o baja que se produzca en el futuro.

### **Hallazgo 7:**

**El personal que aprueba y observa los trámites no aplica con un criterio homogéneo la normativa vigente o no la conoce en su totalidad.**

Se pudo observar que ante igual situación o problemática se siguen distintos criterios de acción, por ejemplo, ante un usuario cuya CLU vence dentro de los próximos 4 meses y presenta su trámite de renovación algunos sectores lo rechazan por no cumplir con los 90 días de antelación con que se pueden presentar y otros lo toman y le dan curso. O en el momento en que se extendió la aplicación del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos y que se dio una excepción para los trámites que presentados entre el 15 y el 28 de febrero que podían presentar los Certificados anteriores, pero al analizar esos trámites en su mayoría fueron observados reclamando el Certificado nuevo aun cuando no correspondía.

**Impacto: Alto**

**Opinión del Auditado:** Parcialmente de Acuerdo

**Comentario del Auditado:**

Esto es producto de la falta de manuales antes mencionado. Hay circunstancias que hacen que se tomen diferentes criterios.

Con respecto a la aplicación del Sistema Único de Emisión de Certificados Psicofísicos, hubo en su puesta en vigencia diferentes interpretaciones de la norma, que luego fueron subsanadas por la instancia superior correspondiente.

**Comentario del Auditor:** El comentario del auditado ratifica el hallazgo, siendo necesario destacar que la falta de manuales de procedimiento no implica el

incumplimiento de la normativa vigente, de igual manera pueden considerarse válidos diferentes criterios siempre que se respete lo normado.

**Recomendación:**

Aplicar las acciones conducentes a fin de evitar la reiteración de las situaciones planteadas.

**Hallazgo 8:**

**Existen trámites en los cuales no se cumple con el plazo normado en la Resolución N° 9/2016.**

Si bien existe la norma donde se especifica que al realizarse la solicitud de la CLU es necesario que se publique en la página web oficial por el término de QUINCE (15) días corridos, dentro del cual podrán efectuarse las denuncias u oposiciones, se ha evidenciado la falta de cumplimiento al mismo dado que existen solicitudes que entre la fecha de presentación/carga del trámite y la fecha de puesta a disposición al usuario de la credencial emitida pasaron menos de los 15 días previstos en la norma.

**Impacto: Alto**

**Opinión del Auditado:** En Desacuerdo

**Comentario del Auditado:**

A la fecha no se encuentra definido formalmente los procedimientos a seguir en cumplimiento de Resolución 009/16, ya que no se especifica como lo hacía su predecesora la Resolución MJyDH 373/13.

**Comentario del Auditor:** El comentario del auditado ratifica el hallazgo, si bien la Resolución no expresa específicamente desde que momento deben considerarse los 15 días de publicación en la página web del organismo, no deberían existir credenciales entregadas antes del cumplimiento de dicho plazo.

### **Recomendación:**

Aplicar las acciones conducentes a fin de evitar la reiteración de la situación planteada.

### **Hallazgo 9:**

#### **Existen errores y omisiones de carga en el Sistema de Gestión de Trámites.**

Algunas de ellos son: errores en el nombre y/o apellido del usuario; cuando se presentan nuevos certificados por haber sido observados los primeros se omite cargar los nuevos datos, quedando el registro digital desactualizado e inconsistente con la aprobación del trámite; errores en las fechas de emisión de los certificados; entre otros.

#### **Impacto: Medio**

**Opinión del Auditado:** Parcialmente de Acuerdo

#### **Comentario del Auditado:**

No habiendo tomado vista de los casos, se debe tener en cuenta que en la documental los datos serían los correctos. Debiendo corregirse el registro digital.

**Comentario del Auditor:** El comentario del auditado ratifica el hallazgo.

### **Recomendación:**

Aplicar las acciones conducentes a fin de minimizar la reiteración de la situación planteada.

### **Hallazgo 10:**

#### **El Sistema de Gestión de Trámites presenta falencias.**

Algunas de ellas son: permite no completar datos de requisitos obligatorios como los aptos psicofísicos; no emite alertas aun cuando se cargue documentación

vencida; se encontraron casos en los cuales no coincide la fecha de carga que se ve en la carátula del trámite con la que se ve en el Sistema; no prevé la carga de la fecha de emisión de la idoneidad de tiro; no prevé la carga de las Matrículas Provinciales de los médicos o psicólogos por cada provincia, en el caso de coincidencia de numeración deben regrabarse los datos eliminando los anteriores, entre otras.

**Impacto: Medio**

**Opinión del Auditado:** Sin opinión del Auditado

**Recomendación:**

Arbitrar las medidas necesarias a los efectos de impulsar una revisión general del Sistema de Gestión de Trámites a los efectos de minimizar errores en el análisis y agilizar el proceso de aprobación/observación de los trámites, por ejemplo, con la implementación de alertas en relación a documentación vencida.

Asimismo, rever los datos que se ven en la "Consulta 6" para que reflejen fehacientemente el trámite ingresado.

**Hallazgo 11:**

**Existencia de áreas sin designación de autoridades o con designación en trámite.**

Al cierre de este informe se encuentran pendientes de designación los siguientes cargos:

- Jefe de Gabinete (Vacante)
- Dirección Nacional de Registro y Delegaciones (D.A. 1627/2018)
- Coordinación de Autorizaciones Especiales (Vacante)
- Coordinación de Operaciones (Vacante)
- Coordinación de Control Registral (Vacante)
- Coordinación de Recursos Financieros (En Trámite)

- Coordinación de Informática (En Trámite)
- Coordinación de Inspecciones (En Trámite)
- Coordinación de Cooperación Institucional (En Trámite)

Esta situación impacta tanto en la asignación de responsabilidades como en el alcance del control.

**Impacto: Medio**

**Opinión del Auditado:** De Acuerdo

**Comentario del Auditor:** Como se describió en el punto V.IX. Hechos posteriores a la emisión de la Opinión del Auditado, se designó mediante Decisión Administrativa N°1627/2018 de fecha 21 de septiembre, publicada en Boletín Oficial el día 24 de septiembre de 2018 al Dr. José Martínez Tato en el cargo de Director Nacional de Registro y Delegaciones de esta Agencia.

**Recomendación:**

Impulsar la cobertura de cargos vacantes en áreas críticas, que aún no se han iniciado tal como lo describe el Hallazgo.

**Hallazgo 12:**

**Demoras en la aprobación de la documentación.**

Se evidenciaron demoras internas por: errores en los Certificados Psicofísicos; por errores en la toma de la documentación respaldatoria, por ejemplo, falta de certificación en las copias, documentación vencida; demoras en el envío desde y hacia las delegaciones o agencias; demoras en el análisis de la documentación, entre otras causas.

**Impacto: Medio**

**Opinión del Auditado:** Parcialmente de Acuerdo

### **Comentario del Auditado:**

Habiéndose implementado el sistema único de certificados Psicofísicos y no habiendo en un principio un modelo UNICO, provoco diferentes análisis y demoras en los mismos. En este punto también se hace referencia en el hallazgo n°4.

La demora en los tiempos de envío y devolución de trámites/documentación de las delegaciones y agencias se da por la frecuencia del correo bolsín determinado.

Con respecto a la Documentación vencida sería conveniente ver los casos específicos tanto cualitativamente como cuantitativamente para poder hacer una apreciación seria y evaluar cada caso.

La demora mencionada se deba a la falta de un sistema de validación automática de los certificados de Reincidencia y de los certificados psicofísicos. Esto genera que cada trámite se tenga que validar en forma de consulta web en las páginas respectivas.

**Comentario del Auditor:** El comentario del auditado ratifica el hallazgo, si bien el auditado explicita las causas de las demoras descriptas es importante tener en cuenta que no ha contemplado la totalidad de ellas.

### **Recomendación:**

Aplicar las acciones conducentes a minimizar la reiteración de las situaciones planteadas.

### **Hallazgo 13:**

**No se utiliza la verificación prevista en la “Solicitud Electrónica” de Credencial de Legítimo Usuario, donde deben identificarse quién aprobó el trámite y quién lo verificó.**

Si bien fue previsto en el diseño del formulario las áreas operativas, según el análisis realizado, no lo utilizan.

**Impacto: Medio**

**Opinión del Auditado:** De Acuerdo

**Comentario del Auditado:**

Se instrumentará un plan de acción para subsanarlo.

**Recomendación:**

Instrumentar el plan de acción, comentado por el auditado, para evitar la reiteración de la situación planteada.

**Hallazgo 14:**

**Falta de cumplimientos formales en las tramitaciones.**

Se pudo verificar en los trámites sujetos a análisis que los mismos carecían de foliatura en casi su totalidad e incrementándose de esta manera el riesgo de no detección de pérdidas de documentación.

**Impacto: Medio**

**Opinión del Auditado:** De Acuerdo

**Comentario del Auditado:**

Existía una División Foliatura encargada de cumplir con la correspondiente foliatura de todos los expedientes. La misma no fue contemplada en la resolución 20, sin ningún tipo de indicación.

**Comentario del Auditor:** Al respecto es necesario indicar, y en virtud de lo expresado por el auditado en su comentario, que para dar cumplimiento al requisito formal descrito en el presente hallazgo no es necesario generar un área específica, considerando suficiente implementar el foliado como una tarea más de la toma del trámite y de cada uno de sus agregados.

### **Recomendación:**

Aplicar las acciones conducentes para evitar la reiteración de la situación planteada.

## **VII. CONCLUSION**

Como resultado de las tareas de auditoria desarrolladas, referidas a evaluar el procedimiento para el otorgamiento de la Credencial de Legítimo Usuario y considerando tanto el punto V. **ACLARACIONES PREVIAS** como el VI. **HALLAZGOS**, cabe concluir que se advierte una clara falta de control interno no pudiendo garantizar la transparencia, eficacia y eficiencia del proceso objeto del presente informe.

Sin perjuicio de lo expuesto, esta auditoria ha señalado como conveniente la definición del tercer nivel operativo de la Agencia, dado que convive con la estructura del EX RENAR y siendo vital para la determinación de los responsables de gestión. Esta problemática se profundiza con la existencia de cargos vacantes y en trámite, en el primer y segundo nivel operativo, que junto con la definición del tercer nivel permitirían establecer acabadamente y de manera íntegra los distintos niveles de conducción y responsabilidades en la gestión.

Asimismo, se estima conveniente formalizar los procesos o actividades que desarrolla cada área en un Manual de Procedimientos que defina circuitos operativos de las actividades, entendiendo que la formalización de manuales que reglen las actividades a ser ejecutadas coadyuvara al cumplimiento de los objetivos con un óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles.

También sería importante dar algún grado de formalización a los operadores, pudiendo de esta manera establecer responsabilidades y que las tareas



**ANMaC**  
AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS



**UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**  
**AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS**  
*Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*

desarrolladas por los mismos tengan la intervención de sus superiores, avalando el resultado de la labor realizada.

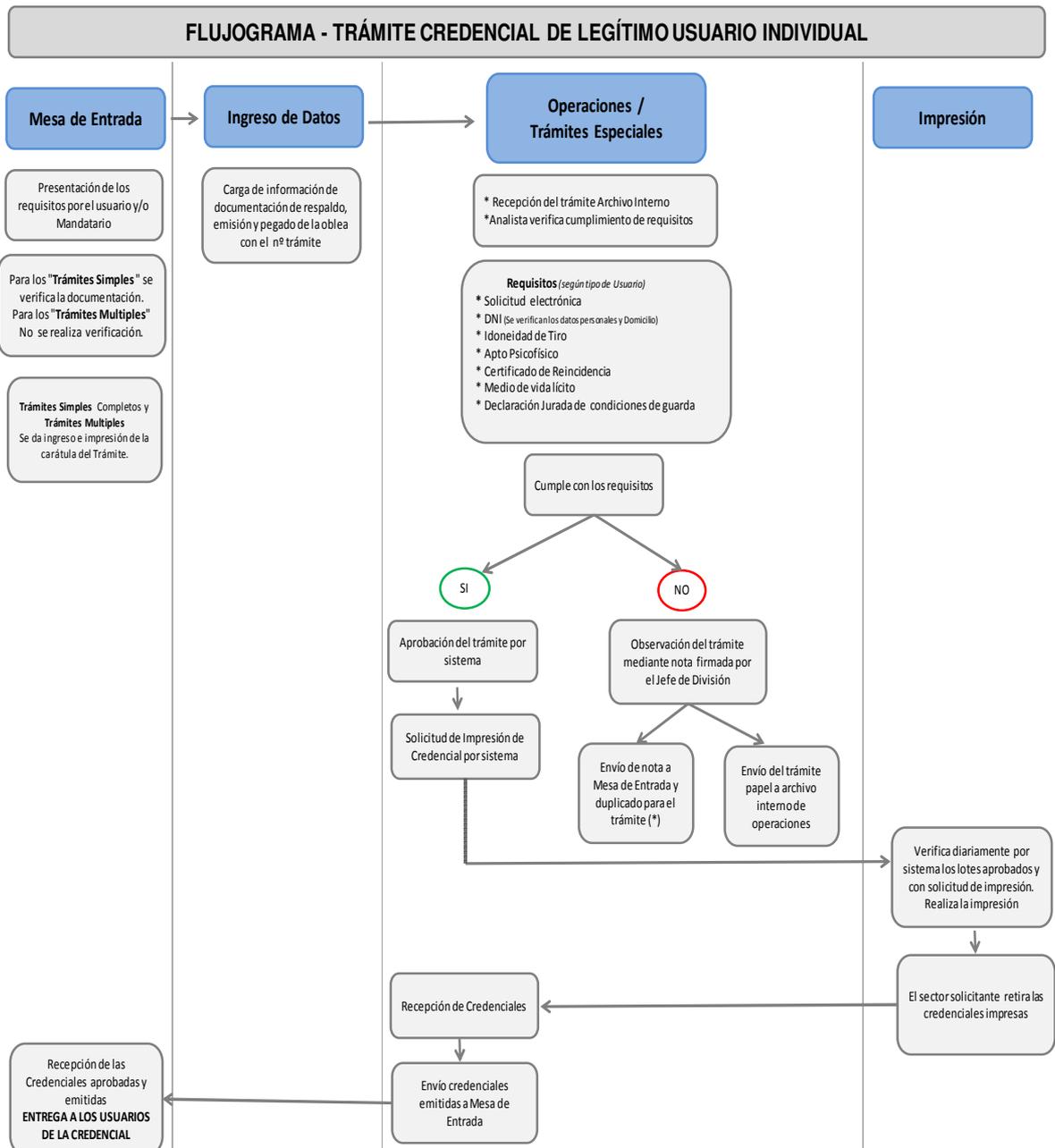
En relación a los Hallazgos vinculados con la falta de control interno en la aprobación de los tramites, resultaría beneficiosa la implementación de una revisión periódica y al azar de los trámites con el fin de detectar debilidades, analizarlas y aplicar medidas correctivas que permitan corregir los desvíos detectados y de esta manera generar la mejora continua del proceso.

Finalmente, con respecto al estado del Archivo de sede central y con el objeto de preservar y garantizar el cumplimiento de las Normas sobre Higiene y Seguridad, resulta obligatorio velar por la vida de los trabajadores, por lo cual se hace necesario arbitrar las medidas que subsanen las condiciones del sector antes mencionado y con el objetivo de evitar situaciones que pongan en riesgo tanto al personal, a la estructura edilicia como a la documentación que allí poseen.

## INFORME DE AUDITORIA N° 8/2018 UAI/ANMaC

### ANEXO I - FLUJOGRAMA

#### U.A.I. Agencia Nacional de Materiales Controlados



(\*) Es necesario aclarar que en este caso la observación al Usuario queda en mesa de entrada hasta que se presente y tome conocimiento al respecto. Al ingresar la documentación solicitada que dio origen a la observación se da ingreso al sistema con un nuevo número de trámite el que luego es incorporado al trámite original.



**ANMaC**  
AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS



UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
AGENCIA NACIONAL DE MATERIALES CONTROLADOS  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

---

**INFORME DE AUDITORIA N° 8/2018 UAI/ANMaC**  
**ANEXO II - EQUIPO DE TRABAJO**  
**U.A.I. Agencia Nacional de Materiales Controlados**

**AUDITORA INTERNA TITULAR**

Cra. De Salvatore, Paola

**AUDITORA**

Cra. Vicente, Rosana



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

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

**Número:**

**Referencia:** INFORME UAI#ANMaC N° 8-2018 - PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO CLU

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 63 pagina/s.