

## **Consejo Consultivo de los Usuarios Noviembre 2023**

**Lugar:** Maipú 88, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**Horario de citación:** 15 hs

**Fecha:** 22 de noviembre de 2023

**Secretario ejecutivo:** Pedro Larralde

**Secretaria de actas:** María de los Ángeles Cejas

### **Orden del día**

#### **TEMARIO:**

- 15:00 h. Proceso de admisión de ingreso a la plataforma virtual "Zoom".
  
- 15:15 h. Bienvenida, apertura de la jornada. Registro de asistencia.
  
- 15:20 h. Exposición frente a preguntas frecuentes.
  
- 16:00 h. Confirmación del próximo encuentro y cierre de la jornada.

### **Participantes**

#### **Asociaciones de usuarios**

Nelson Veas Oyarzo- AUC

Nicolás Cazas- CON SUMO CUIDADO

Camila De Leone- ACyMA

Pilar Olivera- UUyC

Emma Cabello- CODEC

Miguel Ángel Márquez- LIDECO

Lisandro Temi Finochietti- ADELCO

Sandra González- ADECUA

Rodolfo Gómez Leonardi- ADDUC

Magdalena Punta- Consumidores Libres

Adriana Malek- UCA

## CNRT

Katherina Stickel- Gerenta de Calidad y Prestación de Servicios

Pedro Larralde- Jefe de Departamento de Gestión Estratégica

María de los Ángeles Cejas

Camila Ricci

Siendo las 15:05 hs se procede a tomar asistencia a las asociaciones participantes. Toma la palabra la Gerenta de Calidad y Prestación de servicios, Katherina Stickel.

Da la bienvenida a los presentes, e informa que se encuentra acompañada por uno de los jefes de departamento de la gerencia, Pedro Larralde. Expresa que sabe que, con anterioridad a este encuentro, se contactaron para acordar la dinámica del mismo, el cual va a ser el último que compartan con ella. Aún no sabe si ya está el cronograma de encuentros del año que viene, pero de todas maneras ya no está en sus manos confeccionarlo.

Propone que si bien ella ya hace bastante sabía que no iba a estar el año que viene, por tener otras responsabilidades de gestión, sabía que el equipo iba a permanecer. Hoy, es una realidad que no está próxima a concretarse. Por lo tanto, ella se encuentra elaborando un informe de gestión, el cual no sólo va a contener su año en la gerencia, sino también datos duros (números), de enero 2020 a diciembre 2023. Les explica que la idea es poder compartirlo también con ellos, para que estén en conocimiento; tales como las denuncias que fueron recepcionadas, los trámites que derivaron de las mismas, el porcentaje de casos resueltos, el estado actual de los mismos, el trabajo que se hizo en conjunto con las delegaciones regionales, la solicitud de viajes de fiscalización, tratamiento de denuncias de usuarios por malos tratos por parte de los conductores, etc.

Katherina, abre el espacio para que quien lo desee, haga uso de la palabra. Sandra González agradece la gestión llevada a cabo por Katherina durante el lapso mencionado, y aprovecha para consultar en qué quedo lo de la comisión de usuarios. Katherina expresa que tuvo una reunión de gerentes en la que aprovechó para consultar acerca del tema, pidió que el borrador que ellos habían presentado en jurídicos, al cual ya le habían realizado observaciones, se pudiera materializar en un expediente, pero le aconsejaron que, a 20 días de finalizar la gestión, no era conveniente iniciar un trámite de esa relevancia. Ella entiende que por lo que se había insistido desde la Gerencia, se iba a lograr obtener, pero lamentablemente no se pudo modificar una cuestión estructural del organismo, ya de salida; de hecho, los directivos el 08 de diciembre ya presentan la renuncia, y ella también.

Frente al escenario presente siente mucha preocupación, por la gran incertidumbre que hay acerca de la continuación del organismo y de las comisiones de usuarios. Tampoco quiere dar un panorama desolador; quizás la nueva gestión lo retome, pero aún no se sabe. Si pide que por favor le envíen todo aquello que se había trabajado con cada uno, para transmitírselo a las nuevas autoridades.

Nelson Veas Oyarzo toma la palabra, agradece la gestión también, y expresa lo importante de dejar plasmado todo lo que se hizo, y retomar a partir de donde se dejó. Tanto por parte de ellos, como de la gerencia, para poder hacer la continuidad. Además, insiste en la información respecto de los subsidios al transporte, en la provincia de Corrientes, a lo cual Katherina le pide

una nota formal para poder elevarla a nación servicios, ya que no es competencia del organismo, como también le brinda el contacto de la Dirección de Implementación de Sube.

Katherina consulta si alguien tiene una consulta más. Pilar Olivera agradece todas las respuestas que siempre les ha brindado.

Sin más consultas, Katherina agradece a todos y todas y les desea unas muy felices fiestas.

**Secretario Ejecutivo**

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'P.L.' with a stylized flourish at the end.

**Pedro Larralde**

**Secretaria de actas**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M.A. Cejas' with a large, looping flourish.

**María de los Ángeles Cejas**