



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 11.15.06

**ENTE REGULADOR DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS-
CONTROL TÉCNICO**

Auditoría de Relevamiento

Período 2014

Buenos Aires, Diciembre 2016

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 Piso 5º -
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Presidenta

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Audidores Generales:

Cdra. Mariela Coletta

Ing. Facundo del Gaiso

Dr. Jorge Garayalde

Lic. María Raquel Herrero

Dra. María Victoria Marcó

Lic. Hugo Vásques



Código del Proyecto: 11.15.06

Nombre del Proyecto: Ente Único Regulador de los Servicios Públicos – Control Técnico

Unidad Ejecutora: 20 - Jefatura de Gobierno - 27 - Descentralizados-215 - Ente Regulador de Servicios Públicos.113 - Ente Regulador de Servicios Públicos.

62 “Control Técnico de los Servicios Públicos”.

Presupuesto Original: \$ 41.300.287.

Vigente: \$ 44.601.837.

Definitivo: \$ 44.183.369.

Devengado: \$ 44.183.369

Tipo de Auditoría: Seguimiento de Observaciones.

Periodo bajo examen: 2014.

Objeto: Conforme al Acta de Comisión de Supervisión N° 42, se decide por unanimidad modificar el tipo y alcance del Proyecto y efectuar un Seguimiento de las Observaciones del “Proyecto N° 11.12.09 Ente Único Regulador de los Servicios Públicos- Gestión”.

Objetivo: Efectuar el seguimiento de las observaciones vertidas en el Informe Final N° 11.12.09. Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Programa N° 62 “Control Técnico de los Servicios Públicos”.

Equipo designado:

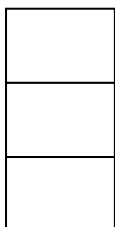
Directora de Proyecto: Dras. Lorena Clienti / Mercedes Squillaci.

Supervisora: Dra. Sandra Elena Fumarola.

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 7 DE DICIEMBRE DE 2016

APORBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN N°: 413/16



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Junio de 2016
Código del Proyecto	11.15.06
Denominación del Proyecto	Ente Regulador de los Servicios Públicos – Control Técnico.
Período examinado	Ejercicio 2014
Programas auditados	62 “Control Técnico de los Servicios Públicos”
Unidad Ejecutora	Ente Regulador de los Servicios Públicos
Objetivo de la auditoría	Seguimiento de las observaciones del Proyecto N° 11.12.09
Presupuesto Original	\$41.300.287
Alcance	El alcance de los procedimientos a aplicar serán los relacionados con el seguimiento de las observaciones realizadas oportunamente.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	03 de Junio de 2015 hasta 04 de Diciembre de 2015
Limitaciones al alcance	No se han tenido limitaciones al alcance
Observaciones Grado de avance	Informe Original N° 1.390. Observación 7.1 7.1 Área Mesa de Entrada. Grado de avance satisfactorio 7.2 Gerencia de Usuario. Grado de avance satisfactorio 7.3 Área de Higiene Urbana. No es posible el seguimiento de esta observación ya que el programa no ha tenido metas físicas y además se cambió la modalidad de medición de las fiscalizaciones. 7.4 Área Tránsito y concesiones. No es posible el seguimiento de la observación ya que el programa no ha tenido metas físicas, la unidad de medida no es uniforme en cada servicio, y en cambio, la modalidad de medición de las fiscalizaciones en el caso particular de los cinemómetros.

	<p>7.5 Área Departamento Técnico Operativo. No corresponde el seguimiento de esta observación atento que se ha producido un cambio normativo posterior al informe anterior, por lo tanto, dicho ítem que era exigido por la normativa, se derogó.</p> <p>7.6 Área Legal. Grado de avance satisfactorio</p> <p>7.7 Comunicación con otras áreas del GCBA. Grado de avance satisfactorio.</p> <p>7.8 Controversias administrativas y judiciales con Metrovías. Grado de Avance incipiente.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>El grado de avance en la mayoría de las observaciones realizadas oportunamente ha sido satisfactorio, ya que el EURSP ha realizado cambios en los sistemas administrativos por un lado y por otro el avance de las nuevas tecnologías que han facilitado el trámite de las denuncias, los registros de las mismas y la comunicación entre todos los organismos involucrados. Sí se hace necesario planificar futuras auditorías a las áreas de Higiene Urbana y Tránsito y concesiones ya que debido a un cambio en las metas físicas no se ha podido evaluar en esta oportunidad. Finalmente corresponde destacar que con respecto a las controversias con Metrovías, aún se encontraba pendiente al finalizar las tareas de campo, la resolución judicial de la cuestión, lo que afectó el efectivo ejercicio de la competencia sancionatoria del EURSP.</p>

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
PROYECTO N° 11.15.06
“ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”**

DESTINATARIO

**Señor
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Cdor. Diego César Santilli**
S / D

En uso de las facultades conferidas en el Art.135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 70, artículos 131,132 y 136, esta Auditoría General procedió a efectuar un un seguimiento de observaciones en el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos, Proyecto N° 11.15.06, correspondiente al año 2014.

1. OBJETO.

Seguimiento de las Observaciones del “Proyecto N° 11.12.09 Ente Único Regulador de los Servicios Públicos- Gestión”.

2. OBJETIVO.

Efectuar el seguimiento de las observaciones vertidas en el Informe Final N° 1390, correspondiente al Proyecto de Auditoria N° 11.12.09. En ocasión de la auditoria de gestión realizada sobre el Entre Único Regulador de los Servicios Públicos. Programa N° 62 “Control Técnico de los Servicios Públicos”.

3. ALCANCE DEL EXAMEN.

El alcance de los procedimientos se evaluó a los fines de dar cumplimiento al objetivo del presente Proyecto de Auditoría. Por tal motivo, se ha solicitado información actualizada y relacionada con las observaciones y recomendaciones vertidas en su oportunidad.

4. PROCEDIMIENTOS APLICADOS.

A los efectos de realizar la tarea encomendada se han realizado los siguientes procedimientos:

- 1) Lectura y análisis de los proyectos anteriores elaborados por este organismo al Ente único Regulador de los Servicios Públicos.
- 2) Circularización y requerimiento de Información.

Se han enviado las siguientes Notas:

NOTA Nº	ORGANISMO	TEMA REQUERIDO Y RESPUESTA.
1493/AGCBA/2015	EURSP	Presentación del equipo.
1492/AGCBA/2015	EURSP	Solicitud de información.
2284/EURSP/2015	EURSP	Solicitud de Prórroga.
1616/AGCBA/2015	EURSP	Concedió la Prórroga por 10 días, hasta el 10 de agosto de 2015.
1963/AGCBA/2015	EURSP	Solicitud de expedientes sumarios tramitados.
2373/EURSP/2015	EURSP	Ponen en conocimiento de la AGCBA que pueden empezarse los trabajos de auditoria a partir del 10 de agosto de 2015.
2565/EURSP/2015	EURSP	Nota de requerimiento de información.
1/EURSP/963/AGCBA/2015	EURSP	Solicitud de Expedientes.
2076/AGCBA/2015	EURSP	Entrega de Documentación.
2115/AGCBA/2015	OGEPU	Se recibe contestación con fecha 14/10/2015.
2187/AGCBA/2015	EURSP	Se recibe mail con la información solicitada.
2423/AGCBA/2015	EURSP	Se recibe contestación con fecha 04/12/2015.

- 3) Evaluación contable.

4) Entrevista.

Se ha realizado una entrevista protocolar con las autoridades máximas del EURSP con fecha 3 de junio de 2015.

5) Obtención de la muestra: sobre la base de la información remitida del “Área Legal”, Departamento Sumarios el total de expedientes en trámite, caratulados en el año 2014, ha sido 456. Del universo informado y por aplicación de la fórmula aleatoria, resultaron 64 expedientes para consultar.

6) Obtención de la muestra sobre la base de la información remitida de la “Gerencia de Atención al Usuario”. Se han tramitado 9229 denuncias en el año 2014. Del universo informado y por aplicación de la fórmula aleatoria, resultaron 100 expedientes para ser consultados.

7) Relevamiento de Expedientes y elaboración de Papeles de Trabajo.

5. LIMITACIONES AL ALCANCE.

No se han tenido limitaciones al alcance.

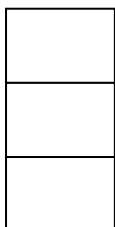
6. ACLARACIONES PREVIAS.

6.1. Cambio de autoridades en el período 2014.

Se ha producido un cambio de autoridades a partir del día 2 de enero de 2014, por **Resolución N° 355/LCABA/2013**, se prestó acuerdo a la Dra. Paola Vanesa Michelotto para ocupar el cargo de Presidente del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

6.2. Estructura.

Ver Anexo II. Se acompaña descripción vigente de funciones de las diversas áreas del Organismo.



Se han producido cambios en la estructura informada en el año 2011. El EURSP ha informado que se han realizado modificaciones anuales a la estructura orgánica funcional mediante las siguientes normativas: Resolución N° 112/12, Resolución N° 202/2013, y Resolución N° 744/2013, todas derogadas a partir de la entrada en vigencia de **Resolución N° 8/EURSP/2014** con fecha 30/04/2014 (B.O.C.B.A 4399).

Las misiones y funciones del Departamento Técnico Operativo fueron modificadas, eliminándose el punto 10 al que hace referencia la observación **N° VI** inserta en el Informe Final N° 1390-AGCBA-2013 publicado en la página web www.agcba.gov.ar/informes.

6.3. Cambio en la normativa interna.

Conforme a la información recibida, la **Resolución N° 28/GCBA/2001** reguló los procedimientos acerca de las actuaciones y aprobó el reglamento de Procedimiento y de Controversias y Sanciones. A posteriori del Informe Final N° 1390-AGCBA-2013 publicado en la página web www.agcba.gov.ar/informes, hubo una modificación mediante Resolución N° 147/G.C.B.A/2011 que en su Art.1 *“suspendió durante el mes de enero de 2012 los plazos de los expedientes normados por el Reglamento de Procedimientos de Controversias y Sanciones”*.

6.4. Evaluación contable.

Para el año 2014, el programa 62 - Control Técnico de Servicios Públicos, está integrado por las siguientes actividades:

Actividad n° 3 – Coordinación y Planificación.

Actividad n° 4 – Control de Transporte.

Actividad n° 5 – Control de Instalaciones en la Vía Pública.



Actividad nº 6 – Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos.

Actividad nº 7 – Control Ambiental.

Actividad nº 8 – Control de tránsito y concesiones.

El análisis presupuestario se realizó a nivel de programa, alcanzando todas las actividades que integran el mismo.

Se verificó la incidencia de cada una de las actividades en el total del presupuesto asignado al programa, lo que se refleja en el cuadro siguiente.

CUADRO Nº1

Jur.	Sub Juris.	U.E.	Prog.	Act.	Descripción	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado	% act. / prog.
20	27	113	62		Control Técnico de los Servicios Públicos 2014	41.300.287,00	44.601.837,00	44.183.369,00	44.183.369,00	100,00
20	27	113	62	3	Coordinación y Planificación	40.818.072,00	44.443.622,00	44.102.350,00	44.102.350,00	99,82
20	27	113	62	4	Control de Transporte	126.011,00	47.979,00	14.980,00	14.980,00	0,03
20	27	113	62	5	Control de Instalaciones en la Vía Pública	111.870,00	22.648,00	13.900,00	13.900,00	0,03
20	27	113	62	6	Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos	67.081,00	27.279,00	17.860,00	17.860,00	0,04
20	27	113	62	7	Control Ambiental	57.817,00	30.095,00	17.080,00	17.080,00	0,04
20	27	113	62	8	Control de tránsito y Concesiones	119.436,00	30.214,00	17.199,00	17.199,00	0,04

Fuente: Cuenta de Inversión 2014.

Mediante el análisis efectuado se pudo determinar que fue la actividad 3 la que obtuvo mayor incidencia respecto del total devengado del

programa 62, ejecutando el 99,82% (\$ 44.102.350,00). El resto de las actividades representan entre un 0,03% y 0,04% del total del programa.

CUADRO Nº 2

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Act.	Descripción	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado	% act. / prog.
20	27	113	62		Control Técnico de los Servicios Públicos 2014	41.300.287,00	44.601.837,00	44.183.369,00	44.183.369,00	99,06
20	27	113	62	3	Coordinación y Planificación	40.818.072,00	44.443.622,00	44.102.350,00	44.102.350,00	99,23
20	27	113	62	4	Control de Transporte	126.011,00	47.979,00	14.980,00	14.980,00	31,22
20	27	113	62	5	Control de Instalaciones en la Vía Pública	111.870,00	22.648,00	13.900,00	13.900,00	61,37
20	27	113	62	6	Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos	67.081,00	27.279,00	17.860,00	17.860,00	65,47
20	27	113	62	7	Control Ambiental	57.817,00	30.095,00	17.080,00	17.080,00	56,75
20	27	113	62	8	Control de tránsito y Concesiones	119.436,00	30.214,00	17.199,00	17.199,00	56,92

Fuente: cuenta de inversión 2014.

Este cuadro refleja la ejecución del programa y de cada actividad respecto del crédito vigente. El programa 62 ejecutó en total el 99,06% (\$ 44.183.369,00) sobre un crédito vigente de \$ 44.601.837,00.

Respecto de cada actividad, resulta ser la 3 la que ejecutó casi el total de su crédito vigente, devengando \$ 44.102.350, que representa el 99,23%. Luego las actividades 5 y 6 ejecutaron el 61,37%(\$ 13.900,00) y el 65,47% (\$ 17.860,00) respectivamente del crédito vigente para cada una de ellas. Las actividades 7 y 8 ejecutaron en una similar proporción el crédito vigente, un 56,75% (\$ 17.080,00) y un 56,92% (\$ 17.199,00), respectivamente.

Por último la actividad 4 ejecuto sólo el 31,22% (\$ 14.980,00) de su crédito vigente.

En el cuadro siguiente se analizó la ejecución del programa a nivel inciso.

CUADRO Nº 3

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Inc.	Descripción	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado	% act. / prog.
20	27	113	62		Control Técnico de los Servicios Públicos 2014	41.300.287,00	44.601.837,00	44.183.369,00	44.183.369,00	99,06
20	27	113	62	1	Gastos en personal	39.535.845,00	42.910.366,00	42.697.102,00	42.697.102,00	99,50
20	27	113	62	2	Bienes de consumo	346.063,00	280.903,00	246.885,00	246.885,00	87,89
20	27	113	62	3	Servicios no personales	870.860,00	1.094.729,00	987.358,00	987.358,00	90,19
20	27	113	62	4	Bienes de uso	547.519,00	315.839,00	252.024,00	252.024,00	79,80

Fuente: Cuenta de Inversión 2014.

Como se observa, el inciso 1 ejecuto un 99,50% (\$ 42.697.102,00) del total del crédito vigente, siendo el inciso que mayor crédito ejecuto. El inciso 3 devengo el 90,19% (\$ 987.358,00), el inciso 2 ejecuto el 87,89% (\$ 246.885,00) y por último el inciso 4 un 79,80% (\$ 252.024,00), todo respecto del crédito vigente.

CUADRO Nº 4

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Inc.	Descripción	Devengado	% act. / prog.
20	27	113	62		Control Técnico de los Servicios Públicos 2014	44.183.369,00	100,00
20	27	113	62	1	Gastos en personal	42.697.102,00	96,64
20	27	113	62	2	Bienes de consumo	246.885,00	0,56

“2016, Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia de la República Argentina”

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Inc.	Descripción	Devengado	% act. / prog.
20	27	113	62	3	Servicios no personales	987.358,00	2,23
20	27	113	62	4	Bienes de uso	252.024,00	0,57

Fuente: Cuenta de Inversión 2014.

Este cuadro expone la incidencia de cada uno de los incisos respecto del devengado total del programa. Se verificó que el inciso 1 representa el 96,64% (\$ 42.697.102,00) del programa, mientras que el resto de los incisos suman un 3,36% (\$ 1.486.267,00).

Teniendo en cuenta la información del cuadro anterior, se analizó cuanto inciden cada una de las actividades respecto de cada uno de los incisos.

CUADRO Nº 5

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Inc.	Act.	Descripción	Devengado	% act. / inc.
20	27	113	62	1		Gastos en personal	42.697.102,00	100,00
20	27	113	62	1	3	Coordinación y Planificación	42.697.102,00	100,00
20	27	113	62	1	4	Control de Transporte	0,00	0,00
20	27	113	62	1	5	Control de Instalaciones en la Vía Pública	0,00	0,00
20	27	113	62	1	6	Control de Residuos patogénicos y Peligrosos	0,00	0,00
20	27	113	62	1	7	Control Ambiental	0,00	0,00
20	27	113	62	1	8	Control de tránsito y Concesiones	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del SIGAF.

En este cuadro se analizó el inciso 1, verificando que el total de dicho inciso fue devengado en un 100% por la actividad 3. El resto de las actividades no tuvieron incidencia en este inciso.

CUADRO Nº 6

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Inc.	Act.	Descripción	Devengado	% act. / inc.
20	27	113	62	2		Bienes de consumo	246.885,00	100,00
20	27	113	62	2	3	Coordinación y Planificación	169.466,00	68,64
20	27	113	62	2	4	Control de Transporte	12.580,00	5,10
20	27	113	62	2	5	Control de Instalaciones en la Vía Pública	13.900,00	5,63
20	27	113	62	2	6	Control de Residuos patogénicos y Peligrosos	17.860,00	7,23
20	27	113	62	2	7	Control Ambiental	15.880,00	6,43
20	27	113	62	2	8	Control de tránsito y Concesiones	17.199,00	6,97

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del SIGAF.

CUADRO Nº 7

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Inc.	Act.	Descripción	Devengado	% act. / inc.
20	27	113	62	3		Servicios no personales	987.358,00	100,00
20	27	113	62	3	3	Coordinación y Planificación	984.958,00	99,76
20	27	113	62	3	4	Control de Transporte	2.400,00	0,24
20	27	113	62	3	5	Control de Instalaciones en la Vía Pública	0,00	0,00
20	27	113	62	3	6	Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos	0,00	0,00
20	27	113	62	3	7	Control Ambiental	0,00	0,00
20	27	113	62	3	8	Control de tránsito y Concesiones	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del SIGAF.

CUADRO Nº 8

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Inc.	Act.	Descripción	Devengado	% act. / inc.
20	27	113	62	4		Bienes de Uso	252.024,00	100,00
20	27	113	62	4	3	Coordinación y Planificación	250.824,00	99,52
20	27	113	62	4	4	Control de Transporte	0,00	0,00
20	27	113	62	4	5	Control de Instalaciones en la Vía Pública	0,00	0,00
20	27	113	62	4	6	Control de Residuos patogénicos y Peligrosos	0,00	0,00

“2016, Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia de la República Argentina”

Jur.	Sub Juris.	U. E.	Prog.	Inc.	Act.	Descripción	Devengado	% act. / inc.
20	27	113	62	4	7	Control Ambiental	1.200,00	0,48
20	27	113	62	4	8	Control de tránsito y Concesiones	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del SIGAF.

En cuanto a los incisos 2 a 4, se repite en todos los casos que la actividad que ejecuta el mayor monto respecto del total para cada inciso es la número 3, teniendo el resto de las actividades una incidencia nula o poco significativa. En el caso del inciso 2, la actividad 3 devenga el 68,64% (\$ 169.466,00) y el resto en su conjunto suman el 31,36% (\$ 77.419,00). En el inciso 3, la actividad 3 representa el 99,76% (\$ 984.958,00) y el resto 0,24% (\$ 2.400,00) lo ejecuto la actividad 4. Mientras que en el inciso 4 el 99,52% (\$ 250.824,00) lo ejecuto la actividad 3, el saldo de 0,48% (\$ 1.200,00) fue devengado por la actividad 7.

Para proceder al seguimiento de las observaciones relativas al cumplimiento de las metas físicas del Programa N° 62, en el año 2014 se ha requerido información tanto al EURSP mediante Nota N° 2076-AGCBA-2015, como a la OGEPU mediante Nota N° 2115-AGCBA-2015. En la contestación de la misma, la OGEPU expresó que el programa N° 62, para el año 2014 reviste carácter instrumental, razón por la cual, no resulta susceptible la medición física.

7. SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES

Conforme a los procedimientos de auditoria aplicados, teniendo en consideración el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto de auditoria, se formula el seguimiento de las observaciones y recomendaciones formuladas en el Informe Final N° 1390 AGCBA-2013. Primero se encuadra la transcripción de las observaciones efectuadas, luego en los párrafos subsiguientes, lo

expresado por el ente auditado y en último término la opinión fundada del equipo de auditoría en relación a la corrección de las observaciones, y función de los siguientes criterios:

Grado de avance no satisfactorio (para el caso que el ente auditado no haya iniciado modificaciones); la consecuencia de la aplicación de tal criterio será el mantenimiento de la observación.

Grado de avance incipiente (para el caso que el ente auditado haya iniciado modificaciones siguiendo la observación realizada por el equipo auditor, pero aún no resulten suficientes).

Grado de avance satisfactorio (para el caso en que el ente auditado haya resuelto la observación); la consecuencia de la aplicación de tal criterio implica que se corrigió la observación.

Respecto de aquéllas observaciones que debido a modificaciones posteriores, en la normativa y/o en los procedimientos, no se hallaren vigentes, se indicará en cada caso en particular.

Antecedentes Informe Final N° 1390-AGCBA-2013.

Observaciones

7.1. Área Mesa de Entradas.

I. Área mesa de entradas.

En relación al trámite de las denuncias, se verificó que las mismas se registran con tres números diferentes: uno de formulario, uno de expediente, y uno de denuncia. Esto dificulta la tarea de búsqueda e identificación de las denuncias registradas por parte de la Mesa de Entradas. El sistema implementado SUCE, sólo registraría a partir de la caratulación del expediente, no así los pasos anteriores.

Procedimiento de auditoria realizado: a) solicitud de información. b) obtención de la muestra sobre la información remitida. c) solicitud de los expedientes en los cuales se han tramitado las denuncias. d) obtención de gráficos con análisis de la información obtenida. e) con base en los parámetros objetivos se procedió a evaluar el seguimiento de la observación.

Descripción del procedimiento.

Conforme a la información remitida por el EURSP, el circuito administrativo que siguen las denuncias es el siguiente:

1. Las denuncias que ingresan al EURSP por cualquiera de las distintas vías de comunicación (teléfono gratuito 0800, correo electrónico, personalmente, mediante nota) una vez verificada la competencia del organismo de control, se registran en un formulario especialmente diseñado para ello.
- 8) Las denuncias se remiten diariamente vía correo electrónico en una planilla específica a cada una de las área técnicas responsables del servicio denunciado.
- 9) El área técnica comunica el resultado de la gestión en planilla especial para que se brinda una respuesta al usuario.
- 10) Una vez comunicado el usuario el resultado de su denuncia, se procede a la confección de la actuación administrativa.
- 11) De la denuncia efectuada puede que el área técnica compruebe o no la existencia de una infracción. Si hay infracción, se envía dicha denuncia para la iniciación del sumario respectivo.
- 12) En cuanto a la cantidad de denuncias se ha registrado 9229, de las cuales solo 87 denuncias se encontrarían en trámite a la fecha de la remisión de la información (20/08/2015). El EURSP informa que de acuerdo a sus propios registros, el 99% de las denuncias los servicios han sido normalizados.

Universo de denuncias y la Muestra. Ver Item Gerencia de Usuarios.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
 de la
 Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Conforme a las verificaciones efectuadas por el equipo auditor *in situ*, a la fecha de las tareas de campo se verifica un formulario de denuncia preimpreso; a esa primer denuncia se agregan otras del mismo tema por proximidad de domicilio o bien por la misma temática en las cuestiones denunciadas; se realizan las fiscalizaciones comprobando las denuncias mediante la intervención del área técnica; el servicio puede normalizarse inmediatamente o no. Si no se normaliza, el área técnica interviene nuevamente. Es por ello que tramitan varias denuncias del mismo tema en un solo expediente. El expediente (con varias denuncias) sigue su tramitación normal posterior. En ese expediente constan las notificaciones a los denunciados. Finalmente se archiva o bien se estudia la posibilidad de aplicar una sanción al servicio involucrado. Se advierte una simplificación (es decir número de denuncia y número de expedientes) que redundaría en la celeridad del trámite de las denuncias.

Por lo tanto se concluye que el Grado de avance es satisfactorio.

7.2. Gerencia de Usuarios.

II. Gerencia de Usuarios

En el 26,90% de las denuncias relevadas no consta en las actuaciones una adecuada notificación al usuario respecto de las acciones llevadas adelante por el EURSP para la resolución del reclamo efectuado; verificándose en el 63,10% restante, demoras en la comunicación al usuario en más de 90 días hábiles. No obstante se deja constancia, que el EURSP da trámite en tiempo y forma a las denuncias recibidas.

Procedimiento de auditoria realizado a) solicitud de información; b) determinación del Universo; c) obtención de la muestra sobre la información remitida; d) solicitud de los expedientes en los cuales se han tramitado las

denuncias; e) obtención de gráficos con análisis de la información obtenida; f) con base en los parámetros objetivos se procedió a evaluar el seguimiento de la observación.

a) Solicitud de Información. Descripción del circuito.

Conforme a la información obtenida el mecanismo de notificación al usuario se realiza por medio de la vía de ingreso que se haya registrado la denuncia. Es decir toda aquella denuncia que se haya recibido por vía telefónica se informa por esa vía en tanto que aquellas que se registraron vía correo electrónico se responden por esa misma vía. Para el caso de no contar con teléfono o correo electrónico se envía cédula de notificación al domicilio denunciado por el usuario. En todos los casos se deja constancia del trámite realizado y la forma utilizada de notificación.

Asimismo el EURSP informa a que a comienzos del año 2015 el área “Atención a Usuarios” obtuvo certificado de calidad conforme norma ISO 9001:2008. Ello implicó establecer un sistema de gestión de calidad (SGC) que obliga a logar comunicaciones con los usuarios de manera más eficientes y efectivas (R.I 9000-6223 Sistema de Gestión de Calidad certificado según norma IRAM ISO 9001.2008). Alcance: Atención de las Denuncias, consultas y reclamos de los usuarios ante el área atención a usuarios (AAU) de la Gerencias de Usuarios (GU) en lo que respecta a la recepción, seguimiento y respuesta aquellos). Por otro lado se encuentra en proceso de instrumentación un nuevo sistema de toma de denuncias (EGI) lo que permitiría una mayor celeridad en el tratamiento de las denuncias y en respuesta a los usuarios.

b) Determinación del Universo de Denuncias.

Conforme a la información recibida se han tramitado 9229 denuncias. El EURSP recibe también reclamos, y consultas.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

c) Obtención de la Muestra.

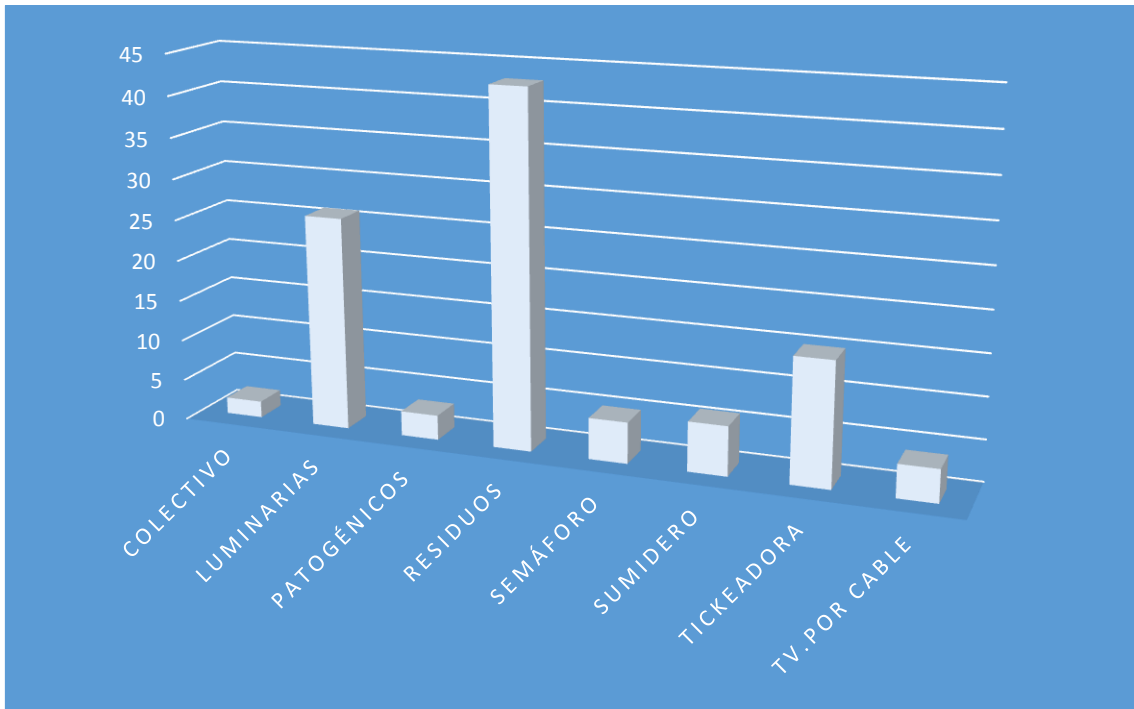
La aplicación de la fórmula aleatoria con 95% de confiabilidad y un margen de error calculado en un 10% determinó la consulta de 95 trámites de denuncias. Se han visto 104 expedientes que contienen más de una denuncia cada uno de ellos.

d) Análisis de la información obtenida.

d.1) De acuerdo a los temas denunciados se pudo verificar que los mismos se relacionan con los siguientes rubros sujetos a control:

Colectivo	2
Luminarias	26
Patogénicos	3
Residuos	43
Semáforo	5
Sumidero	6
Tickeadora	15
Tv por cable	4
Total	104

Gráfico N° 1

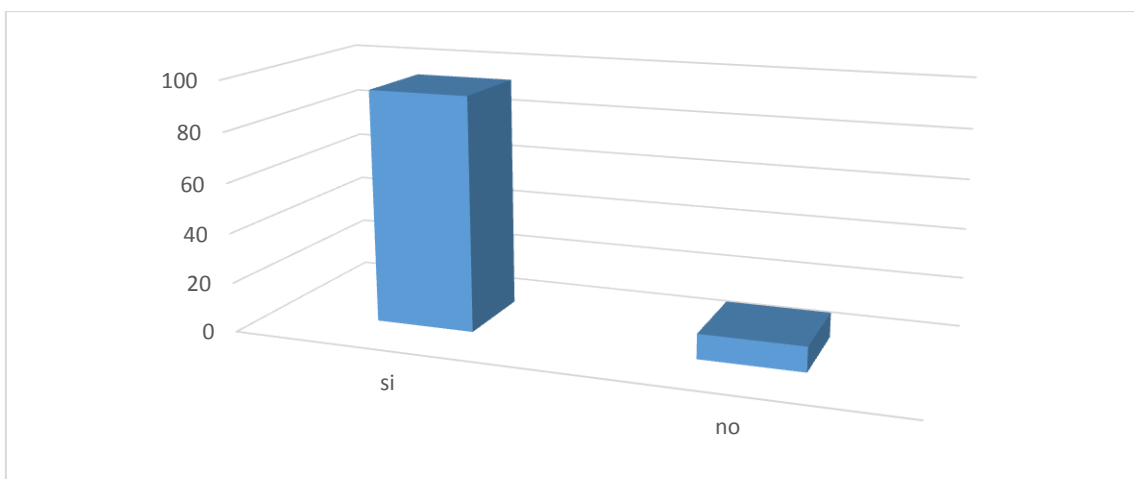


Fuente: Elaboración propia con base en la muestra seleccionada.

d.2) Se verificó la notificación al usuario en los siguientes casos:

Sí consta notificación	94
No consta notificación	10
Total	104

Gráfico N° 2



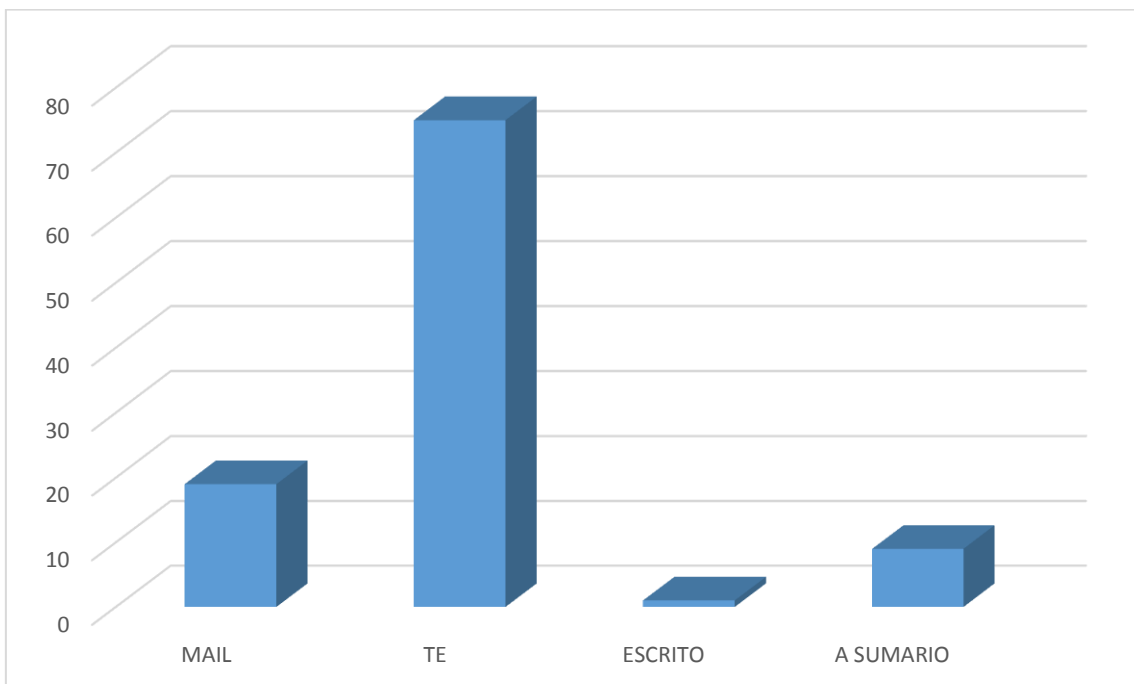
Fuente: Elaboración propia con base en la muestra.



d.3) En relación a la forma de notificación al usuario se ha verificado que la misma se realiza por los siguientes medios:

Grafico Nº 3

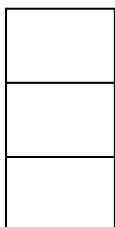
MAIL	19
TELÉFONO	75
ESCRITO	1
A SUMARIO	9
Total	104



Fuente: Elaboración propia con base en la muestra seleccionada.

d.4) En cuanto a los días transcurridos entre la fecha de la denuncia y la notificación fehaciente al usuario notificando que se han realizado las fiscalizaciones correspondientes, medidos en días corridos, da un promedio de 117 días según el tema que se trate registrándose un máximo 565 y un mínimo de 3 días.

Por todo esto nos lleva a concluir que el avance ha sido **Grado de avance satisfactorio.**



7.3. Área de Higiene Urbana

III. Área Higiene Urbana

a) Se observa una insuficiente cantidad de personal fiscalizador en los diferentes turnos en relación a la meta física fijada en 666.540 cuabras. Esto pudo haber afectado el cumplimiento de las metas previstas para el año auditado debido a que se registró un incumplimiento del 15,20%.

Procedimientos de auditoria realizados: a) solicitud de información al EURSP en relación con la cantidad de personal afectado; b) solicitud de información al EURSP y a la OGEPU, a los fines de evaluar las metas físicas; c) evaluación contable.

De la información obtenida se infiere que se han producido cambios posteriores al informe original. En principio se aclara que el programa N° 62, tal como informó la OGEPU para el año 2014 reviste carácter instrumental, razón por la cual, no resulta susceptible la medición física.

En segundo término, el EURSP ha informado que la cantidad de fiscalizaciones efectuadas en el año 2014 se miden por Unidad Territorial de Información (UTIs) y no como en el informe original en el que las metas físicas se fijaban en cuabras.

En tercer lugar, conforme a la información obtenida a la fecha de las tareas de campo se encuentran 39 fiscalizadores prestando servicios conforme a la respuesta a la nota de requerimiento de información. Conforme a la entrevista con la máxima autoridad del EURSP la prioridad para la asignación de personal es la fiscalización.

No es posible el seguimiento de esta observación ya que el programa no ha tenido metas físicas y además se cambió la modalidad de medición de las fiscalizaciones. Se analizará el avance del indicador en futuras auditorías.

7.4. Área Tránsito y Concesiones

IV. Área Tránsito y Concesiones

Se observa que en el año auditado, el cumplimiento de la meta física propuesta alcanzó a un 40%.

Procedimientos de auditoria realizados: a) solicitud de información al EURSP en relación con la cantidad de personal afectado y metas; b) solicitud de información al EURSP y a la OGEPU, a los fines de evaluar las metas físicas; c) evaluación contable.

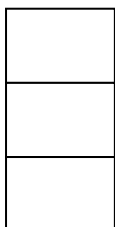
a) Solicitud de información al EURSP:

El área informa de acuerdo a sus propios datos que constan en el Informe de Gestión Año 2014 que la cantidad de fiscalizaciones realizadas versus el grado de cumplimiento durante el año 2014, ha sido la siguiente:

Servicio Público	Planificado Anual	Ejecutado Anual	Cumplimiento
AUSA	72	72	100%
ESTACIONAMIENTO MEDIDO	9000	9863	109,59%
MULTAS FOTOGRÁFICAS	122	156	127.87%
PLAYAS DE ESTACIONAMIENTO	122	129	105.74%

En relación a la cantidad de personal cuentan con 8 fiscalizadores.

Conforme a la información recepcionada, se infiere que se han producido cambios posteriores al informe original. En principio se aclara que el programa N° 62, tal como informó la OGEPU para el año 2014 reviste carácter instrumental, razón por la cual, no resulta susceptible la medición física. En oportunidad del descargo, el control era por cinemómetros fijos y 35 cámaras fijas. Este punto ha sido confirmado en el Informe de Gestión del EURSP en su foja N° 48/49/50 informa que la unidad de medida NO ES UNIFORME. Si lo fiscalizado es autopista, el universo de análisis son las Autopistas y la cantidad de fiscalizaciones planificadas. En el caso de Estacionamiento en general, se distinguen playas de estacionamiento concesionadas cuyo control es por playa;



y el estacionamiento medido (tickeadoras) cuya medición es por cuadra recorrida. Y en el caso de verificación fotográfica de infracciones de tránsito, la modalidad paso de ser cuadra fiscalizada a cinemómetro fiscalizado.

Se observa en el año 2014 un incremento en denuncias por deficiencias en las tickeadoras, verificado.

Por lo tanto no es posible el seguimiento de la observación ya que el programa no ha tenido metas físicas, la unidad de medida no es uniforme en cada servicio, y cambió la modalidad de medición de las fiscalizaciones en el caso particular de los cinemómetros.

Se analizará el avance del indicador en futuras auditorias.

7.5. Área Departamento Técnico Operativo

V. Área Departamento Técnico Operativo

Se observa que hasta la finalización de las tareas de campo, no se da cumplimiento al punto 10) contenido en las Misiones y Funciones

Procedimiento de auditoria realizado: a) Obtención de información del EURSP.

Conforme a la Nota N° 2565/EURSP/2015, fojas 7 vuelta, el EURSP ha informado que se han realizado las siguientes modificaciones a la estructura orgánica funcional aprobada por Resolución N° 112/12, Resolución N° 744/2013 y 8/2014. Las misiones y funciones del Departamento técnico Operativo fueron modificadas, eliminándose el punto 10 al que hace referencia la observación.

No corresponde el seguimiento de esta observación atento que se ha producido un cambio normativo posterior al informe anterior, por lo tanto, dicho ítem que era exigido por la normativa se derogó.

7.6. Área Legal

VI. Área Legal.

a) Se detectó en dos sumarios de la muestra, un error material en la confección de la notificación, citándose a una empresa prestataria que no correspondía, situación que causó una dilación en el procedimiento administrativo.

b) Se detectó en la muestra de sumarios relevados, que aún se encuentra en trámite un expediente iniciado en el año 2004 referido a un reclamo de un particular a AUSA S.A. De la lectura del mismo surge que hay períodos que por diferentes razones la tramitación administrativa se encontró paralizada.

Procedimientos de auditoria realizados: a) Obtención de información del EURSP; b) Universo de expedientes el área legal. Muestra sobre los expedientes tramitados; c) análisis de los elementos encontrados; d) seguimiento de la observación sobre la base de parámetros objetivos.

a) Obtención de información del EURSP. Descripción del procedimiento.

El reglamento se encuentra previsto en el “Reglamento de procedimientos de controversias y sanciones aprobada por Resolución N° 28/EURSP/2001”.

b) Universo.

Conforme a la información obtenida a la fecha 30/07/2015 se encontraban en trámite 456 sumarios, total que incluye expedientes de los años 2009/2015. Se procede a rectificar el universo, seleccionando los expedientes caratulados en el año 2014, que suman 141 y 3 expedientes de los años 2009-2010-2012, que fueron tratados por el Área Legal en el año 2014.

c) Muestra.

Por la aplicación de muestra aleatoria, con 95% de confiabilidad y estimando un margen de error de 10% en más o menos, arrojó un total de 58

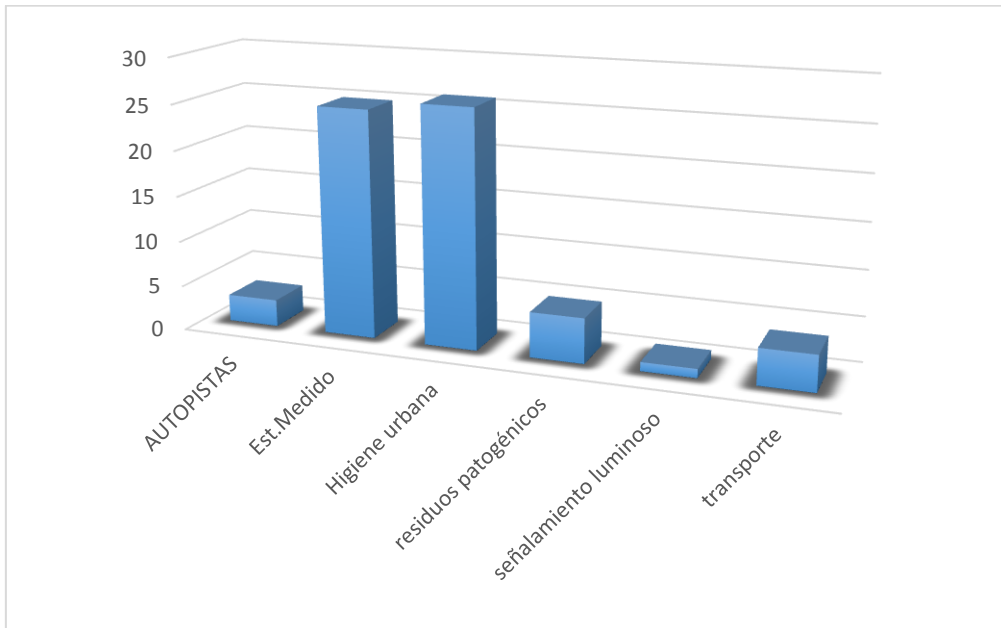
expedientes para verificar. Se solicitaron 64 para ver la resolución en todas las temáticas.

De la muestra se pudo verificar:

1. Respecto de los temas generales que se tramitan en los sumarios pudo verificarse que:

Autopistas	3
Est. medido	25
Higiene urbana	26
Residuos patogénicos	5
Señalamiento luminoso	1
Transporte	4
TOTAL	64

Gráfico 1

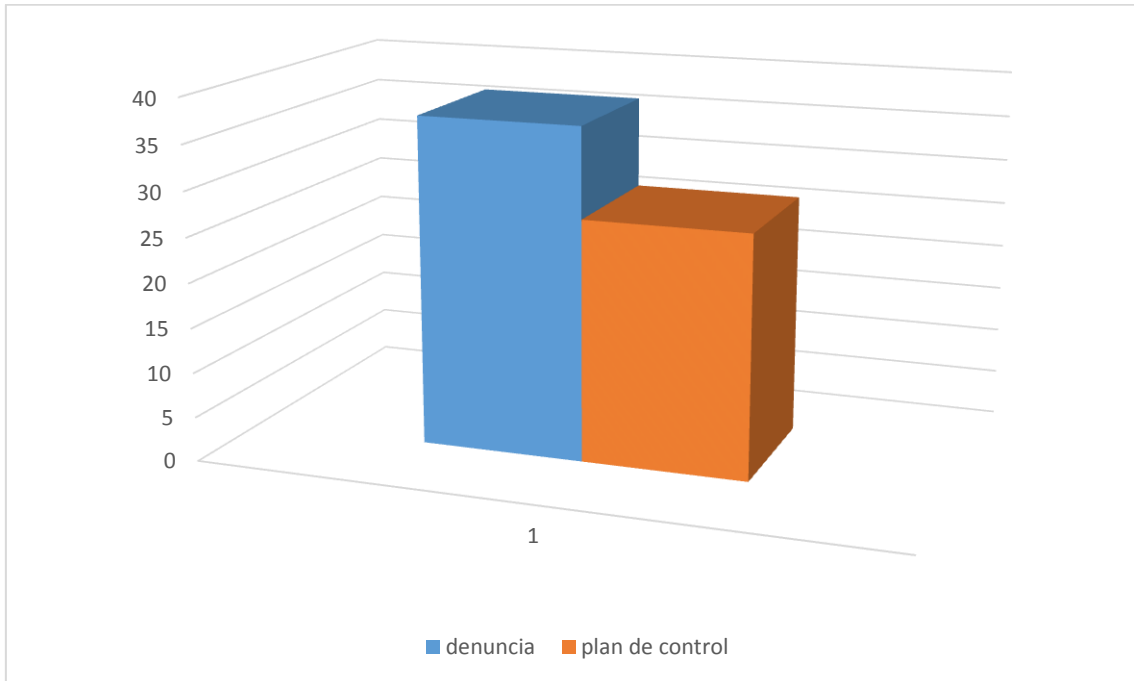


Elaboración propia con base en la información del EURSP.

2. En relación a la forma de inicio del expedientes, se ha detectado que:

Denuncia	37
Plan de control	27
Total de la muestra.	64

Gráfico N° 2



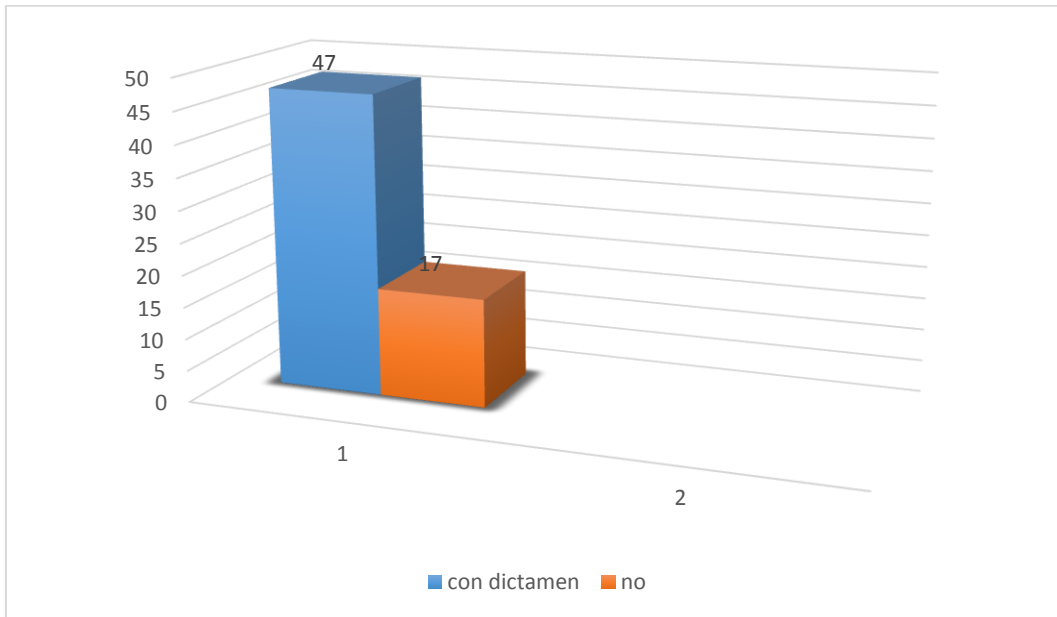
Elaboración propia con base en la información del EURSP

3. Respecto si contaban con dictamen del área de verificó que:

Con dictamen	47
Sin dictamen	17
Total	64



Gráfico N° 3

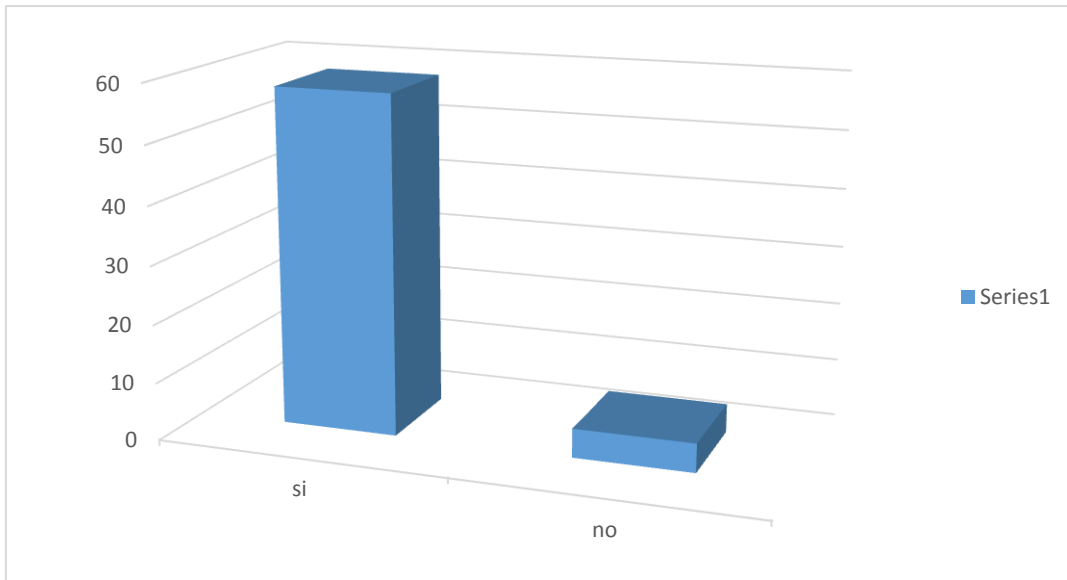


Elaboración propia con base en la información del EURSP

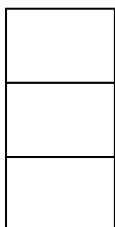
4. Respecto si contaban con el cálculo de multa:

Sí	58
No	6
Total	64

Gráfico N° 4



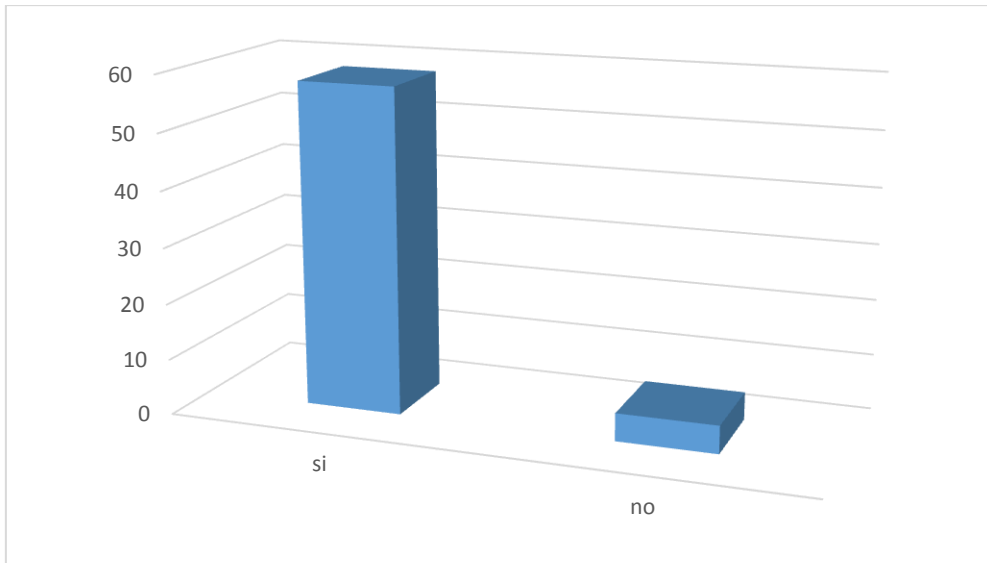
Elaboración propia con base en la información del EURSP



5. Respecto si consta la Notificación a la empresa:

Sí	58
No (A la fecha de los trabajos de campo).	6
Total	64

Gráfico N° 5



Elaboración propia con base en los expedientes consultados

En resumen, en la muestra analizada no se han verificado errores en las notificaciones a las empresas.

En mérito de lo hasta aquí manifestado, se concluye que el **grado de avance es satisfactorio.**

7.7. Comunicación con otras áreas del G.C.B.A.

VII. En relación a otras áreas del G.C.B.A.

Se verificó la existencia de retrasos en el curso normal de ciertas actuaciones administrativas a causa de la dilación en la entrega de información requerida a otras áreas del GCBA, afectando la eficiencia y eficacia en las tareas de control correspondientes al EURSP.

Procedimiento de auditoría realizado: a) solicitud de información; b) obtención de la muestra sobre la información remitida; c) solicitud de los expedientes en los cuales se han tramitado las denuncias y sumarios y se verificó la comunicación con las áreas.

Se verificó en los expedientes consultados, que la comunicación con las distintas áreas del GCBA se ha facilitado con el expediente electrónico, o el uso del mail. En algunos casos de acuerdo al área involucrada, se ha verificado que la comunicación se realiza por escrito, pero es más ágil que en el año 2011.

El grado de avance es satisfactorio.

7.8. Controversias administrativas y judiciales con Metrovías S.A.

VIII. Acerca de las controversias administrativas y judiciales con Metrovías S.A. Se verificó una limitación en el ejercicio de las funciones de sanción del EURSP respecto de la concesión del Subte debido al desconocimiento sistemático de competencias sostenido por la empresa Metrovías S.A, el cual deriva actuaciones administrativas cuya tramitación se encuentra suspendida a la espera de una resolución definitiva en las controversias judiciales planteadas.

Procedimientos de auditoría realizados: a) solicitud de información acerca de la cantidad de juicios contra Metrovía; b) análisis en particular de los expedientes con la temática; c) consulta acerca de la cantidad de denuncias e inicio de sumarios; d) consulta en página web del fuero en lo contencioso administrativo y tributario de la CABA fallos en lo contencioso administrativo.

Conforme a la respuesta del EURSP, se encuentran en trámite 25 expedientes judiciales en distintas etapas procesales. Ver Anexo III.

Conforme a la consulta efectuada en la página web www.jusbaires.gov.ar “consulta de causas en trámite”, los expedientes se encuentran en trámite, principalmente en Cámara en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires, a la fecha 26/11/2015.

En todas las causas referidas, Metrovías ha cuestionado la competencia del Ente Auditado para imponerle sanciones.

En resumen y con base en la lectura de las causas, la cuestión litigiosa se centra en los siguientes puntos:

1. La autoridad de aplicación de la Ley 24.240 de “Defensa del Consumidor”, que ha legislado en sentido amplio sobre las autoridades de control de la mentada norma; a su vez, la ley referida mantiene ese espíritu en su art. 42, cuando reconoce expresamente la potestad del control local. Ello en concordancia con el Art. 46 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires que establece la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, haciendo expresa referencia al poder de policía.
2. El Ente Único Regulador de Servicios de la CABA es competente para dictar la sanción de una multa impuesta a la concesionaria, con fundamento en incumplimientos de las obligaciones contraídas respecto de la conservación e higiene de las estaciones, puesta del cartel indicador del libro de queja, carteles de información para el usuario y medidas de seguridad, señalización de botiquines y de la protección en andén para acceso de trenes, todo constatado en una estación de subterráneos objeto de concesión.
3. El Ente Único Regulador de Servicios de la CABA se encuentra facultado, en virtud del art. 22 de la ley 210, para imponer sanciones cuando el infractor quebrante las normas de consumo, sin perjuicio de las funciones protectorias de dichos derechos que los demás organismos de la Ciudad

posean. Contralor concurrente por parte de otros organismos; constitucionalidad.

4. El Ente Único Regulador de Servicios de la CABA ejerce el poder de policía con facultades para controlar la correcta prestación del servicio público de transporte y para aplicar las sanciones que correspondan por violación a las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales. Así, el referido ente posee amplias facultades de fiscalización del servicio que presta Metrovías, a la luz de lo regulado en los arts. 46 y 138 de la Constitución de la CABA.
5. El servicio de subterráneo reporta no sólo un servicio público, sino que también se encuentra regido por las normas de consumo, toda vez que se ofrece un servicio en los términos del art. 2º de la ley 24.240 y el pasajero se constituye en un usuario a la luz de su art. 1º, configurando así una relación de consumo según la letra del art. 3º del ordenamiento legal citado.
6. Atento a que el sustento de la sanción impuesta por el Ente Único Regulador de Servicios de la CABA a Metrovías fue el art. 19 de la ley 24.240 y no el contrato de concesión, no asiste razón a esta última cuando alega que la sanción no debió ser impuesta por el Ente por tratarse de algo propio del contrato de concesión, ya que confunde la responsabilidad por el incumplimiento contractual administrativo con la responsabilidad por el quebrantamiento normativo. Es decir, la sanción impuesta por el Ente no tiene como fuente el contrato de concesión, sino la ley.
7. La sanción que pudiera aplicar la CNRT con fundamento en el contrato de concesión sería de carácter “contractual”, y la que aplica el Ente Único Regulador de Servicios de la CABA es de carácter sancionatorio. Ello así, ambas potestades podrían coexistir sin afectar la garantía del non bis in idem.

Por todo lo hasta aquí expresado se sostiene que el grado de avance es incipiente.



8. **CONCLUSIÓN.** El grado de avance en la mayoría de las observaciones realizadas oportunamente ha sido satisfactorio, ya que el EURSP ha realizado cambios en los sistemas administrativos por un lado y por otro el avance de las nuevas tecnologías que han facilitado el trámite de las denuncias, los registros de las mismas y la comunicación entre todos los organismos involucrados. Sí se hace necesario planificar futuras auditorías a las áreas de Higiene Urbana y Tránsito y concesiones ya que debido a un cambio en las metas físicas no se ha podido evaluar en esta oportunidad. Finalmente corresponde destacar que con respecto a las controversias con Metrovías, aún se encontraba pendiente al finalizar las tareas de campo, la resolución judicial de la cuestión, lo que afectó el efectivo ejercicio de la competencia sancionatoria del EURSP.

ANEXO I
ANEXO NORMATIVO
LEYES NACIONALES

Normativa	Tema
Ley N° 24.449	Tránsito y Seguridad Vial
Ley N° 24.240	Protección y Defensa de los Consumidores
Ley N° 24.051	Residuos Peligrosos
Ley N° 19.798	Telecomunicaciones
Decreto N° 831/93	Regula el tratamiento de residuos peligrosos

LEYES DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

Normativa	B.O.C.B.A	Tema
Constitución de la CABA		Creación del EURSP (art. 138 y 139)
Ley N° 70	539	Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Publico de la CABA
Ley N° 154	695	Regula el tratamiento y disposición final de residuos patogénicos
Ley N° 210	752	Ley Orgánica del EURSP
Decreto 1886/01	1328	Aprueba la Reglamentación de la ley de Residuos Patogénicos
Ley N° 757	1432	Reglamenta la Ley 24240

Ley N° 757	1432	Reglamenta la Ley 24240
Decreto 2356/03	1832	Reglamento de Explotación de concesión de AUSA
Ley N° 1384	2002	Procedimiento para elección de representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios
Ley N° 1665	2187	Pautas para las unidades afectadas al transporte escolar
Ley N° 1877	2363	Regulación para la instalación de redes de TV por cable
Ley N° 1974	2467	Modifica la ley 1752 proc. Para fijar la tarifa en los establecimientos que prestan servicio de estacionamiento
Ley N° 2148	2615	Código de Tránsito y Transporte de la CABA
Ley N° 2214	2611	Ley de Residuos Peligros CABA
Ley N° 2221	2611	Oficina de atención obligatoria para empresas prestatarias
Decreto 208/07	2623	Regula la instalación de redes de TV por cable
Decreto 2020/07	2831	Aprueba la reglamentación de la ley 2214
Ley N° 3057	3183	Sistema de Estacionamientos Vecinales Subterráneos SEV
Decreto 1139/09	3331	Aprueba la Licitación Pública N° 1692-09 procesamiento de infracciones
Ley 4120	3856	Marco regulatorio del Servicio Público de Higiene Urbana (SPHU)
Ley N° 4472	4064	Regulación y Estructuración del Subte

RESOLUCIONES DEL EURSP Y GCABA

Normativa	B.O	Tema
Resolución N° 28/GCABA/ERSP/01	1295	Aprueba el reglamento de procedimientos de controversias y sanciones del ERSP
Resolución N° 691/ERSP/GCABA/08	3047	Aprueba acta acuerdo entre la Subsecretaria de Transporte firma Dakota S.A.
Resolución N° 269/GCABA/ERSP/11	3341	Suspende durante el mes de enero de 2010 los plazos de los exptes. normados por el Reglamento de Procedimientos de sanciones y controversias
Resolución N° 147/GCABA/ERSP/11	3834	Suspende durante el mes de enero de 2012 los plazos de los exptes. Normados por el Reglamento de Procedimientos de controversias y sanciones.
Resolución N° 234/ERSP/09	3323	Aprueba el reglamento de Ejecución de Multas del ERSP
Resolución N° 164/ERSP/09	3270	Aprueba el cuadro de Competencias aplicable al EURSP
Resolución N° 355/LCABA/13	4305	Se designa a la Dra. Michielotto Paola Vanesa a cargo de la Presidencia del ERSP
Resolución N° 8/ERSP/14	4399	Aprueba la estructura organizativa del ERSP

ANEXO II

Copia de la RESOLUCIÓN Nº 8-ERSP/14

FUNCIONES

UNIDAD PRESIDENCIA

1. Coordinar las actividades desarrolladas por el Departamento de Mesa de Entradas, Salidas, Archivo y Despacho, la Unidad de Auditoría Interna y la Unidad de Gestión del SITRAL.
2. Llevar el trámite, registro y archivo de las resoluciones y recomendaciones efectuadas por la Presidencia.
3. Intervenir y coordinar en la gestión administrativa de los bienes y servicios de la Presidencia.
4. Evaluar al personal a su cargo.
5. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Unidad Presidencia y las oficinas a su cargo.

DEPARTAMENTO DE MESA DE ENTRADAS, SALIDAS Y ARCHIVO Y DESPACHO

1. Organizar y administrar el sistema de Mesa de Entradas y Salidas del Ente, y proponer las adecuaciones normativas pertinentes en materia de sus procesos, a fin de asegurar su correcto funcionamiento.
2. Organizar la recepción, giro y seguimiento de las actuaciones y expedientes del Ente y del Gobierno de la Ciudad.
3. Asignar en forma exclusiva la numeración que corresponda a la caratulación de los expedientes del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
4. Asignar sigla identificativa de cada una de las unidades funcionales del Ente.
5. Diligenciar las cédulas de notificaciones y de citación dentro de los límites de la Ciudad de Buenos Aires.
6. Administrar la recepción y giro de los oficios judiciales que se presenten ante la Mesa de Entradas y Salidas del Ente.
7. Garantizar la accesibilidad de las actuaciones administrativas informando sobre la localización de las mismas.
8. Definir y administrar el Archivo General del Ente y resguardar los expedientes en soporte papel y/o tecnológico, certificando para el caso de los últimos la validez de las copias que se emitan de los resguardos de soporte digital o de microfilm.
9. Facilitar el circuito de las actuaciones generadas por el Ente, tendiendo a optimizar el seguimiento, control de circulación, distribución y archivo de la documentación, supervisando la seguridad y fluidez en los procedimientos.
10. Comunicar a los responsables de las unidades organizativas las decisiones adoptadas por el Directorio e instrumentar su trámite.

11. Instrumentar la publicación de las decisiones que adopte el Ente.
12. Organizar y administrar el registro de sellos y formularios.
13. Efectuar las notificaciones externas del Ente.
14. Evaluar al personal a su cargo.

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

1. Elevar a la Presidencia el Plan Anual de Auditoria Interna a desarrollarse en el Organismo.
2. Realizar auditoria especiales, encomendadas por el Directorio, fuera del Plan Anual de Auditoria aprobado.
3. Producir informes de Auditoría sobre las actividades desarrolladas y formular las recomendaciones u observaciones que correspondan realizando su seguimiento.
4. Evaluar el razonable cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el organismo.
5. Evaluar integralmente la aplicación de los controles de gestión, contables, de sistemas, de legalidad y financieros, vigentes en el organismo.
6. Confeccionar informes especiales a solicitud del Directorio.
7. Supervisar la ejecución de los programas de auditoria.
8. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Unidad a su cargo y del Departamento que la compone.
9. Evaluar al personal a su cargo.
10. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Unidad y las oficinas a su cargo.

DEPARTAMENTO DE COORDINACION TECNICA Y OPERATIVA

1. Asistir al Auditor Interno en el cumplimiento de sus funciones.
2. Planificar, organizar y controlar las tareas del departamento.
3. Confeccionar el Plan Anual de Auditoria para ser elevado al Auditor/a Interno.
4. Coordinar la ejecución de los Programas de Auditoria.
5. Supervisar los informes de auditoría producidos por el cuerpo de auditores.
6. Evaluar los sistemas de control interno y proponer los cambios que se consideren convenientes a efectos de asegurar la preparación de información confiable.
7. Proponer al Auditor/a Interno las modificaciones que estime conveniente para el mejor funcionamiento de la Unidad.
8. Evaluar al personal a su cargo.

UNIDAD DE GESTION DEL SITRAL

1. Organizar y mantener actualizado el nomenclador de puestos y funciones. Proceder a la periódica revisión de las descripciones de tareas y competencias.
2. Elaborar las pautas, metodologías y procedimientos para el análisis de puestos y definición de perfiles por competencias.
3. Proponer normas complementarias, reglamentarias e interpretativas del Sistema.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
 de la
 Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



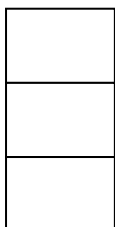
4. Elevar, mediante recomendación fundada, anualmente al Directorio las propuestas de movilidad.
5. Constituir el soporte administrativo de las comisiones evaluadoras de cada llamado a concurso.
6. Elaborar, preparar y recopilar para ser elevado al Directorio propuestas de manual de normas y procedimientos de las Gerencias y/o Unidades y de las áreas que la componen.
7. Administrar el régimen de evaluación de desempeño.
8. Producir y recopilar la información necesaria para el subsistema de competencias personales.
9. Evaluar al personal a su cargo.

GERENCIA DE COORDINACIÓN

1. Coordinar y supervisar el cumplimiento de las funciones asignadas a las Áreas y Departamentos de su dependencia.
2. Ejercer la coordinación ejecutiva de todas las tareas y actividades regulares y extraordinarias que lleve a cabo el Directorio.
3. Prestar asistencia al Directorio, a la Unidad de Presidencia y a las Gerencias en los aspectos técnicos de su competencia.
4. Asistir al Directorio en los aspectos técnicos y de gestión de los proyectos y anteproyectos de actos administrativos, convenios y proyectos de resolución.
5. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
6. Evaluar al personal a su cargo.
7. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.

SECRETARÍA DE DIRECTORIO

1. Participar en las reuniones del Directorio en carácter de Secretario de Actas.
2. Redactar las actas y mantenerlas en custodia.
3. Asistir al Directorio en los aspectos técnicos y de gestión de los proyectos y anteproyectos de actos administrativos, convenios y proyectos de resolución.
4. Ejercer la coordinación ejecutiva de todas las tareas y actividades, regulares y extraordinarias que lleve a cabo el Directorio.
5. Preparar y comunicar el orden del día a ser tratado en cada reunión del Directorio.
6. Comunicar al Departamento de Mesa de Entradas, Salidas, Archivo y Despacho las decisiones adoptadas por el Directorio.
7. Certificar las copias de la documentación que se presente o trámite ante la Secretaría de Directorio.
8. Confeccionar las actas que otorguen mandato a las personas que se presenten invocando un derecho o interés que no sea propio.
9. Llevar el registro, trámite y archivo de las resoluciones y recomendaciones efectuadas por el Directorio.



10. Preparar los proyecto de resolución para la firma del Directorio, propiciando el mejoramiento de la técnica normativa en la redacción de los mismos
11. Coordinar los aspectos ejecutivos derivados de las tareas del Directorio, así como la supervisión y seguimiento de los asuntos institucionales en la agenda del mismo.
12. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

1. Difundir a través de los medios de comunicación las decisiones y acciones del organismo.
2. Asistir al Directorio en lo atinente a su relación con los medios de comunicación.
3. Elevar el Plan Anual del departamento.
4. Elaborar, administrar y actualizar los contenidos de la página web del organismo, como así también de las redes sociales en las que tiene presencia.
5. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual e informes especiales.
6. Ejecutar la política de comunicación interna y externa de las actividades del organismo.
7. Centralizar el diseño e impresión de toda la documentación Institucional, como papelería, folletos y publicaciones, que utilice el isologo del Organismo, con el objetivo de garantizar una imagen y un estilo uniforme. Coordinar con la Gerencia de Usuarios el diseño.
8. Evaluar al personal a su cargo.

ASESORÍA LEGAL

1. Ejercer el control de legalidad de los actos administrativos sancionados por el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus funcionarios.
2. Dictaminar sobre toda cuestión sometida a su competencia y ejercer la representación legal del Organismo así como el patrocinio y la representación del Organismo en actuaciones judiciales y administrativas en las que el Ente sea parte o tome intervención.
3. Asistir al Directorio y a las Gerencias en los aspectos de control de legalidad.
4. Dictaminar sobre los informes técnicos y las comunicaciones generales y particulares que emanen del Organismo. Ejercer el control de legalidad de las actuaciones del Organismo.
5. Visar los Dictámenes emitidos por los Departamentos Legal y Técnico y de Sumarios para elevarlos a consideración del Directorio.
6. Dictaminar sobre las diferentes normas y procedimientos internos que deban ser sometidos a consideración del Directorio.
7. Coordinar y controlar el cumplimiento de las misiones y funciones asignadas a los Departamentos Legal y Técnico y de Sumarios.
8. Informar periódicamente al Directorio sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
9. Ejercer la representación del Organismo en las acciones en sede judicial en que el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
10. Iniciar el cobro ejecutivo de aquellas multas impuestas por el Organismo y que se encuentren firmes.
11. Asistir a las audiencias que se fijen en sede judicial en las acciones referidas en los puntos precedentes.



12. Elaborar la contestación de las requisitorias judiciales.
13. Asistir al Directorio en los aspectos que requieran dictamen legal referido a trámites judiciales.
14. Tramitar, una vez finalizada la actuación de la Gerencia de Usuarios, el proceso contencioso por los reclamos de los usuarios, conforme el Procedimiento de Controversias y Sanciones del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y dictaminar en los mismos.
15. Impulsar y promover las acciones judiciales dispuestas por el Directorio.
16. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual e informes especiales.
17. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Asesoría Legal y de los Departamentos que la componen
18. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO LEGAL Y TÉCNICO

1. Entender respecto de la legalidad de los actos y comunicaciones del Organismo y analizar y dictaminar en los temas de su competencia como así también en los aspectos jurídicos de los trámites internos del Organismo.
2. Emitir dictamen sobre las diferentes normas y procedimientos internos que deban ser sometidos a consideración del Directorio.
3. Asistir al Asesor Legal en el diseño y propuesta de los manuales de normas y procedimientos de la Unidad de Asesoría Legal para ser elevados a consideración del Directorio.
4. Entender en el estudio, análisis y redacción de los proyectos de modificaciones de normas legales y administrativas de incumbencia del Ente.
5. Analizar y revisar los aspectos técnico-jurídicos relativos a contratos, bases y condiciones para las licitaciones convocadas por el Poder Ejecutivo de la Ciudad.
6. Intervenir en la redacción de los actos administrativos sometidos a consideración del Directorio.
7. Controlar el cumplimiento efectivo de las resoluciones del Directorio del Ente.
8. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE SUMARIOS

1. Tramitar la instrucción de los sumarios internos y también aquellos referidos a los prestadores de los servicios públicos de competencia del Ente.
2. Instruir los sumarios administrativos a los prestadores de los servicios públicos de competencia del Ente.
3. Proponer las medidas instructorias en las actuaciones de su competencia.
4. Llevar a cabo las audiencias correspondientes de los sumarios a los prestadores de los servicios públicos
5. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y del debido proceso.
6. Tramitar los sumarios internos al personal y dictaminar en los mismos.
7. Requerir el dictamen técnico de las áreas competentes en razón del tema y materia.

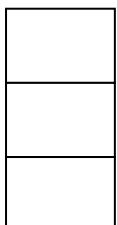
8. Suscribir de conformidad las propuestas de medidas instructorias y los proyectos de Resolución elaborados por el instructor sumariante en este Departamento.
9. Visar los proyectos de Resolución elaborados por la Gerencia de Usuarios en los trámites de los reclamos de los usuarios que se tramiten conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Controversias y Sanciones.
10. Intervenir en las propuestas de medidas instructorias en las actuaciones de su competencia e intervenir en las elaboradas por otras dependencias del Organismo.
11. Emitir dictamen sobre la legalidad de los informes técnicos en los trámites de los sumarios administrativos hacia los prestadores de los servicios públicos de competencia del Ente.
12. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE CONTENCIOSO.

1. Ejercer la representación legal del Organismo así como su patrocinio en las actuaciones judiciales y administrativas en las que el Organismo sea parte o tome intervención.
2. Ejecutar judicialmente las multas impuestas por el Organismo que se encuentren firmes.
3. Asistir a las audiencias que se fijen en sede judicial en las acciones referidas en los puntos precedentes.
4. Elaborar la contestación de las requisitorias judiciales.

GERENCIA DE USUARIOS

1. Impulsar la promoción y defensa integral de los derechos de los usuarios de los servicios públicos controlados por el Ente, a través de una adecuada atención y gestión de sus reclamos, denuncias y consultas; mediante actividades de difusión y capacitación de aquellos; y conforme el establecimiento de relaciones institucionales con organizaciones representativas de la comunidad.
2. Atender las denuncias, reclamos y consultas recibidas, disponer las medidas conducentes a los eventuales fines conciliatorios en su caso.
3. Tramitar reclamos de los usuarios conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Controversias y Sanciones.
4. Solicitar a la Gerencia de Control, la fiscalización de las denuncias y/o reclamos recibidos de parte de los usuarios, y el asesoramiento técnico necesario para tramitar tales presentaciones.
5. Comunicar el resultado de las presentaciones efectuadas por aquellos.
6. Elaborar y elevar al Directorio, el Plan Anual de la Gerencia de Usuarios.
7. Desarrollar actividades en todo el ámbito geográfico de la Ciudad a fin de informar, asesorar y orientar a los usuarios sobre sus derechos en relación a los servicios públicos bajo control del Ente y recibir en su caso reclamos, denuncias y/o consultas fuera de su sede.
8. Desarrollar conjuntamente con la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana (UDyPC) instrumentos aptos para la participación social en el control de los servicios públicos.
9. Asesorar al Directorio en temáticas que afecten a los usuarios de los servicios públicos controlados y elevarle propuestas de nuevas normativas relacionadas con la competencia del mismo y la defensa de los derechos de los usuarios, como asimismo reformas a las ya existentes.

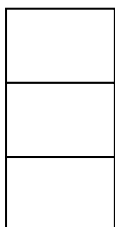


Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
 de la
 Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

10. Informar al Directorio sobre causales que ameriten la convocatoria de audiencias públicas en relación a los servicios públicos controlados; y gestionar integralmente la difusión de las convocatorias dispuestas en tal sentido, por ante las entidades sociales con las que se mantenga relación institucional.
11. Desarrollar relaciones de colaboración y asistencia con las Asociaciones de Defensa del Consumidor registradas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y coordinar los aspectos operativos del Consejo Asesor que integran aquellas.
12. Desarrollar contactos institucionales con diversas organizaciones de la sociedad civil a los fines de hacer conocer las incumbencias del organismo y sus canales de atención, difundiendo y capacitando a tales efectos.
13. Proponer y desarrollar actividades de difusión y capacitación en el ámbito público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como así también en el ámbito educativo formal y no formal, tanto público como privado de nivel primario y medio de nuestra Ciudad.
14. Mantener comunicación institucional con las áreas de atención al usuario y de relaciones con la comunidad o afines de las empresas prestatarias con el objeto de intercambiar experiencias relevantes en relación a tales aspectos.
15. Sugerir el archivo de las actuaciones iniciadas por la propia Gerencia de Usuarios, en los casos que corresponda.
16. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
17. Intervenir en las actuaciones de su incumbencia e informar lo que corresponda en tales tramitaciones administrativas.
18. Elaborar y elevar al Directorio informes relevantes a los fines de la confección del informe anual del organismo.
19. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
20. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN OPERATIVA

1. Entender en todo lo atinente a la logística administrativa de la Gerencia de Usuarios, velando por la conservación y custodia de la documentación que resulte de la afectación de los recursos humanos y materiales, y especialmente respecto de los fondos asignados a la misma.
2. Administrar el trámite integral de la documentación inherente y respaldatoria a la adjudicación, distribución y/o rendición final de fondos asignados para el desarrollo cotidiano de la labor de la Gerencia de Usuarios, ya sea conforme a la actividad ordinaria como extraordinaria.
3. Administrar el trámite integral de la documentación laboral relacionada a los recursos humanos afectados a las labores institucionales llevadas a cabo por la Gerencia de Usuarios y sus áreas internas involucradas.
4. Administrar y coordinar actividades de gestión y movimientos inherentes al despacho, como a su vez de la recepción de expedientes, notas, u otros documentos y correspondencias destinadas a la Gerencia de Usuarios como tal, su derivación interna a las áreas involucradas dentro de ella o hacia sectores fuera de la misma dentro del propio Organismo; auxiliando en tal sentido al firmante; asimismo del registro pertinente, de su seguimiento posterior, y del archivo.



5. Colaborar con otras tareas específicas que sean encomendadas por la Gerencia de Usuarios, tanto en cuestiones administrativas como de modo excepcional de difusión institucional y/o atención al usuario conforme especiales circunstancias de gestión.

ÁREA ATENCIÓN A USUARIOS

1. Asegurar a los usuarios de los servicios públicos controlados por el Ente una adecuada atención y gestión de sus reclamos, denuncias y consultas tal que garantice la defensa de sus derechos en cuanto usuarios de esos servicios.
2. Impulsar la promoción y defensa integral de los derechos de los usuarios de los servicios públicos controlados por el Ente, mediante actividades de difusión y orientación a los usuarios sobre sus derechos.
3. Atender y tramitar consultas, denuncias y reclamos de usuarios conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Controversias y Sanciones.
4. Solicitar a la Gerencia de Control, la fiscalización de las denuncias y reclamos recibidos de parte de los usuarios, y el asesoramiento técnico necesario para tramitar tales presentaciones.
5. Gestionar en tanto procediese, audiencias de conciliación en los actuados iniciados por reclamos de los usuarios con el objeto de lograr soluciones beneficiosas para los mismos, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.
6. Elevar a la Gerencia propuestas de nuevas normativas relacionadas a la competencia del Ente y la defensa de los derechos de los usuarios, como asimismo reformas a las ya existentes.
7. Generar espacios de intercambio con las áreas de atención al usuario de las empresas prestadoras de servicios.
8. Proponer a la Gerencia las normas y procedimientos para el trámite administrativo de las denuncias y reclamos.
9. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas y procedimientos del área.
10. Intervenir en las actuaciones de su incumbencia e informar lo que corresponda en tales tramitaciones administrativas.
11. Sugerir el archivo de las actuaciones iniciadas por la propia área, en los casos que tal medida corresponda.
12. A instancias de la Gerencia desarrollar actividades en todo el ámbito geográfico de la Ciudad, que permitan al organismo informar, asesorar y orientar a los usuarios sobre sus derechos en relación a los servicios públicos controlados, y recibir en su caso, reclamos, denuncias y/o consultas fuera de su sede, a ser derivadas al área correspondiente (AAU).
13. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN AL USUARIO

1. Asegurar una comunicación eficaz y eficiente con los usuarios que a través de los distintos canales hoy existentes, presentan ante el Organismo sus denuncias, reclamos y consultas en relación a los servicios públicos controlados.
2. Mantener eficaz y eficientemente abiertos y utilizables, los diversos canales existentes de atención al usuario, como ser el teléfono de llamadas gratuitas tanto en horario hábil como inhábil, las cuentas de correo electrónico habilitadas, el correo postal, la atención personal en la propia sede, etc.

3. Asegurar el servicio continuo de respuesta al vecino conforme la tramitación de sus denuncias, reclamos y/o consultas, y todo ello en un tiempo y forma acordes a los recursos disponibles.
4. Llevar adelante, de forma continua y de modo comparable entre períodos determinados, un seguimiento de la labor de comunicación al usuario, para disponer en tal sentido de la suficiente información básica que pueda brindar insumos pertinentes a tales aspectos, y ello a los fines últimos de la elaboración de informes de avance con inclusión de relevantes indicadores de desempeño y/o impacto.
5. Elaborar propuestas de mejoramiento y/o aumento de los canales de atención dispuestos, siempre en beneficio del usuario.
6. Colaborar con la jefatura del área en todo lo que sea labor cotidiana de la misma conforme su misión y funciones.

ÁREA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD

1. Garantizar la promoción de los derechos de los usuarios de los servicios públicos controlados por el Ente, mediante actividades de difusión y conforme el establecimiento de relaciones institucionales con organizaciones representativas de la comunidad.
2. A instancia de la Gerencia desarrollar actividades en todo el ámbito geográfico de la Ciudad, que permitan al organismo informar, asesorar y orientar a los usuarios sobre sus derechos en relación a los servicios públicos controlados, y recibir en su caso, reclamos, denuncias y/o consultas fuera de su sede, a ser derivadas al área correspondiente.
3. A instancias de la Gerencia desarrollar relaciones de colaboración y asistencia con las Asociaciones de Defensa del Consumidor registradas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y coordinar los aspectos operativos del Consejo Asesor que integran aquellas.
4. A instancia de la Gerencia y de acuerdo a las incumbencias de la misma proponer y desarrollar actividades de difusión en el ámbito educativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
5. A instancias de la Gerencia y de acuerdo a las incumbencias de la misma proponer y desarrollar actividades de difusión en el ámbito público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y mantener comunicación institucional con las áreas relacionadas con la comunidad y afines de las empresas prestatarias.
6. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas y procedimientos del área.
7. Generar propuestas para la celebración de convenios en el marco de sus competencias.
8. Evaluar al personal a su cargo.

GERENCIA DE PROYECTOS

1. Planificar, organizar y dirigir las tareas de elaboración de materiales de trabajo que garanticen el adecuado sustento del accionar del organismo.
2. Garantizar la actualización normativa y reglamentaria, y el registro de las ecuaciones económicas de los contratos de concesión y las bases de cálculo tarifarias de los servicios públicos a cargo del organismo.
3. Garantizar la gestión de la información, a través del desarrollo e implementación de tecnologías en materia de comunicación e informática.
4. Elevar al Directorio la propuesta del Plan Anual de la Gerencia.

5. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
6. Coordinar los estudios y análisis necesarios para controlar las prestaciones de los servicios públicos que son competencia del Ente.
7. Asistir al Directorio en Audiencias Públicas, en los términos del Art. 13 de la Ley 210.
8. Programar y coordinar la participación del Ente en las decisiones en materia regulatoria de los servicios públicos locales e interjurisdiccionales.
9. Realizar estudios y elaboración de propuestas de modificación o creación de marcos regulatorios de los servicios públicos articulando con la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o el Poder Ejecutivo de la Ciudad, en aquellos casos que corresponda.
10. Intervenir en proyectos, alineados con la estrategia institucional, aplicando los conocimientos, las habilidades, herramientas, técnicas y experiencia para su concreción, garantizando la integración de todos los actores vinculados al mismo, cumpliendo con la premisa de costo - tiempo - calidad.
11. Coordinar la realización de proyectos con los diferentes organismos de control o aquellos que corresponda del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires u otros cuya actividad se relacione con las competencias otorgadas al Organismo por la Ley N° 210.
12. Coordinar el funcionamiento de los servicios de informática, proponiendo el tipo de equipamiento necesario, en cuanto a hardware y software, así como el desarrollo y mantenimiento de los sistemas aplicables a todas las actividades específicas del organismo.
13. Promover la incorporación de modernas herramientas de gestión de base tecnológica
14. Proponer las acciones necesarias para impulsar acciones de despapelización e implementación de firma digital.
15. Mantener una base de datos actualizada de la normativa regulatoria, costos y bases de cálculo de los regímenes de los servicios públicos locales e interjurisdiccionales, para lo cual requerirá la colaboración de las demás Gerencias de del Organismo.
16. Coordinar el Centro de Documentación del organismo.
17. Solicitar la información y documentación necesaria para la actualización de base de datos, resguardando la confidencialidad de los mismos, que pueda corresponder tanto en las empresas de servicios públicos como organismos oficiales.
18. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
19. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA DE SISTEMAS E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

1. Entender en la administración, desarrollo e implementación de sistemas informáticos y de comunicaciones, su mantenimiento y soporte.
2. Entender en el desarrollo e implementación de tecnologías a fin de optimizar las distintas actividades del organismo.
3. Elaborar y elevar a la Gerencia la propuesta del Plan Anual de Sistemas.
4. Intervenir y emitir opinión en toda actuación o proyecto vinculado con el desarrollo y/o implementación de tecnologías.
5. Coordinar el funcionamiento de los servicios de informática, proponiendo el tipo de equipamiento necesario, en cuanto a hardware y software, así como el desarrollo y

mantenimiento de los sistemas aplicables a todas las actividades específicas del organismo.

6. Elevar a la Gerencia las propuestas de normas y procedimientos internos.
7. Supervisar los servicios prestados por terceros.
8. Atender lo requerido por las auditorías en materia de sistemas.
9. Administrar y mantener en plena operatividad redes y servidores.
10. Coordinar y Administrar el funcionamiento de los servicios de comunicación proponiendo el tipo de equipamiento necesario así como el desarrollo y mantenimiento de los mismos.
11. Mantener un adecuado registro formal, rutinario y sistemático de las tareas, los cambios y las novedades.
12. Emitir opinión en los procedimientos de selección de contratistas, en el ámbito de sus incumbencias.
13. Proponer proyectos, acciones o medidas tendientes a mejorar la calidad en los procesos administrativos y de control, en coordinación con las áreas usuarias, incorporando mejores prácticas y nuevas tendencias tecnológicas.
14. Opinar sobre los planes y políticas que se propongan para la implementación y aplicación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y procedimientos.
15. Mantener actualizada la normativa interna que establezca los procedimientos requeridos para cada proceso que involucre tecnologías de la información y de las comunicaciones.
16. Realizar las investigaciones teóricas y estudios de campo necesarios para el cumplimiento de sus misiones y funciones.
17. Proponer a la Gerencia acuerdos con organismos públicos y privados y con organizaciones de la sociedad civil para el cumplimiento de su misión.
18. Supervisar todo lo concerniente a los sistemas de información, de comunicación, voz y datos.
19. Intervenir en todo lo concerniente a los sistemas de comunicación, voz y datos en las sedes del organismo.
20. Desarrollar e implementar políticas de seguridad física y lógica en informática y comunicaciones que aseguren la integridad y confidencialidad de los datos y transacciones; asegurando la seguridad de las redes y aplicaciones.
21. Promover y elevar a la gerencia el plan de la capacitación y especialización del personal de su área.
22. Asegurar en forma adecuada y permanente la documentación de los aplicativos en uso.
23. Mantener la Política de Seguridad del Organismo actualizada, a efectos de asegurar su vigencia y nivel de eficacia.
24. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA DE PROYECTOS

1. Realizar y elevar a la Gerencia diversos estudios en materia de servicios públicos locales e interjurisdiccionales.
2. Analizar los contratos de concesión vigentes y las bases de cálculo tarifarias.
3. Realizar estudio de tarifas, cargos, cánones y/o cualesquiera otra compensación que perciban las prestatarias en relación a sus respectivos servicios públicos, su estructura

para cada servicio, comparando las bases tarifarias de los servicios públicos interjurisdiccionales.

4. Elevar a la Gerencia para su posterior elevación al Directorio la fundamentación de la resolución a ser elevada a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria en actuaciones de su competencia.
5. Efectuar el seguimiento, análisis, evaluación y valoración del impacto de la prestación de los servicios públicos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
6. Realizar el seguimiento de los cambios que se registren en el ordenamiento jurídico, contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones, asociados a los servicios públicos locales, manteniendo actualizada la base de datos de la normativa regulatoria.
7. Realizar los estudios y elaborar las propuestas para la implementación de las acciones correspondientes para el desarrollo de marcos regulatorios en materia de servicios públicos locales.
8. Analizar y participar en la confección de futuros pliegos de licitación y/o contratos de concesión de servicios públicos locales competencia del Ente.
9. Proponer la celebración de convenios, acuerdos e intercambio de información y documentación con organismos de otras jurisdicciones, tendientes a complementar estudios y proyectos de la Gerencia.
10. Establecer relaciones de cooperación respecto de servicios públicos interjurisdiccionales que se desarrollan en ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los efectos de analizar sus eventuales transferencias.
11. Asistir a la Gerencia en las relaciones de cooperación con áreas del Poder Ejecutivo y/o comisiones del Poder Legislativo, a los efectos del estudio, aplicación y modificación de los marcos regulatorios de los servicios públicos locales competencia del Ente.
12. Elevar a la Gerencia para su posterior elevación al Directorio:
 - a) Proyectos de propuestas al Poder Ejecutivo de convocatoria a Audiencias Públicas, cuando se configuren situaciones previstas en el Art. 13 de la Ley
 - b) Nº 210, en actuaciones de su competencia;
 - c) Propuestas de nuevas actividades a ser incluidas bajo el régimen de servicio público, así como cualquier otra medida a adoptar en beneficio del interés general, en el área de su competencia;
 - d) Propuestas, con asistencia del Área de Asesoramiento Legal, tendientes a hacer cesar conductas anticompetitivas, en el marco de la normativa vigente.
13. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales.
14. Elaborar y elevar a la Gerencia las propuestas correspondientes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.
15. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
16. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTADÍSTICAS

1. Recopilar y sistematizar la documentación de producción propia del organismo.



2. Establecer un sistema estadístico que permita establecer parámetros de calidad e índices de prestación.
3. Implementar una base de información que soporte informes, estudios, estadísticas y cualquier otro documento que facilite el desarrollo de las tareas específicas de la Gerencia, referenciando los mismos al Centro de Documentación del Organismo para su público conocimiento.
4. Proponer y gestionar un sistema de información que permita evaluar en forma estadística el desempeño de los prestadores de los servicios controlados.
5. Proponer y gestionar el procedimiento de encuesta de opinión y de servicios, conforme el Art. 3º inc. h) de la Ley N° 210.
6. Confeccionar un registro permanente de antecedentes de las empresas prestadores de los servicios públicos de incumbencia del Ente en el marco de la Ley N° 210.
7. Solicitar la información y documentación referida a servicios públicos a los efectos de mantener y actualizar el centro de documentación del Ente.
8. Mantener y actualizar un Centro de Documentación con toda la información referida a los servicios públicos que son competencia del Ente.
9. Elaborar y elevar a la Gerencia los documentos correspondientes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.
10. Evaluar el desempeño de los prestadores para lo cual requerirá la cooperación de las Unidades Organizativas que produzcan información relacionadas con este fin.
11. Mantener actualizada la base de datos de la normativa regulatoria, costos y bases de cálculo de los regímenes tarifarios de los servicios públicos.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

1. Planificar, coordinar y supervisar la gestión económica, patrimonial y financiera, la Administración del personal, el apoyo administrativo, los servicios generales y de mantenimiento, del organismo.
2. Coordinar todo lo atinente a registraciones contables y balances, planeamiento y control presupuestario, rendiciones de cuentas, control de las liquidaciones de haberes, custodia de fondos y valores, contrataciones, actos licitatorios y contratos de locación. En tal carácter suscribir la documentación que expresamente le delegue el Directorio y/o autoridad facultada.
3. Administrar el archivo temporal de la documentación respaldatoria de las operaciones económico-financieras y presupuestarias del Organismo.
4. Coordinar lo atinente al registro y control de los bienes patrimoniales.
5. Planificar y coordinar todas las actividades inherentes a la administración y desarrollo de los recursos humanos del organismo.
6. Supervisar todo lo atinente al régimen laboral aplicable al organismo.
7. Solicitar la apertura de sumarios al personal de oficio o a pedido de las Gerencias, previo dictamen del área encargada de los asuntos legales.
8. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
9. Suscribir los contratos de locaciones de obra y de servicios.
10. Coordinar todo lo relacionado con los servicios generales, de seguridad y mantenimiento.
11. Asistir a las distintas áreas del organismo en los temas de su incumbencia.

12. Solicitar la realización de auditorías especiales.
13. Autorizar las licencias del personal previstas en el Art. 35 del Estatuto del Personal del Ente.
14. Proponer al Directorio las medidas disciplinarias previstas en el Estatuto del Personal del Ente.
15. Administrar el fondo permanente asignado según el Reglamento para la Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios del Ente.
16. Autorizar, aprobar y adjudicar las compras y contrataciones según las competencias asignadas por el Directorio.
17. Elevar anualmente al Directorio para su consideración el Plan Anual de Compras y Contrataciones.
18. Autorizar los pases de sectores, con el consentimiento previo de cada gerencia involucrada.
19. Firmar la documentación de carácter impositivo y previsional del Ente.
20. Disponer el archivo de las actuaciones, de su competencia, una vez concluida las mismas.
21. Elaborar informes para la redacción del Informe Anual.
22. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
23. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA

1. Entender en todo lo atinente a los servicios y logística operativa de la Gerencia de Administración velando por la seguridad, mantenimiento y conservación de las instalaciones y los bienes muebles e inmuebles del organismo.
2. Administrar y supervisar los bienes de consumo de uso corriente del Organismo.
3. Elaborar la propuesta del Plan Anual de Mantenimiento y Conservación y proponer modificaciones al mismo.
4. Realizar el análisis, seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan Anual de Mantenimiento y Conservación.
5. Planificar lo atinente al registro y control de los Bienes Patrimoniales del organismo. Llevar el registro patrimonial del Ente y el inventario físico permanente, informando mensualmente al AAF altas, bajas y/o modificaciones con su correspondiente identificación patrimonial. Planificar lo atinente al registro y control de bienes de consumo del organismo.
6. Coordinar las tareas de limpieza de las instalaciones, reparaciones y acciones necesarias para el mantenimiento y conservación de las mismas y de los bienes muebles e inmuebles.
7. Realizar las acciones necesarias para el cumplimiento de las normas de seguridad.
8. Llevar el archivo temporal de la documentación respaldatoria garantizando su integridad y accesibilidad.
9. Coordinar lo atinente al almacenamiento y distribución de suministros.
10. Proponer a la Gerencia de Administración normas y procedimientos para la mejor administración del Departamento.
11. Administrar todas las actividades inherentes a las tareas de la mesa de entradas, salidas y archivo y despacho de la Gerencia.

12. Elaborar los informes sobre la gestión del departamento y todos aquellos que le sean requeridos por la Gerencia.
13. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

1. Entender en todo lo atinente a registraciones contables y balances, formulación del presupuesto anual, control presupuestario y ejecución presupuestaria de las operaciones económico-financieras del organismo, rendiciones de cuentas, custodia de fondos y valores.
2. Efectuar el registro contable y de ejecución presupuestaria de las operaciones económico-financieras del organismo.
3. Realizar todas las actividades inherentes al análisis, seguimiento y evaluación de la ejecución física y financiera del presupuesto.
4. Elevar a la Gerencia de Administración la propuesta de la planificación financiera.
5. Realizar la imputación contable y presupuestaria de Altas y Bajas de Bienes Patrimoniales, acorde lo informado por el DAO.
6. Administrar el registro de los movimientos de fondos y valores.
7. Proponer a la Gerencia de Administración normas y procedimientos para la mejor administración del área.
8. Elaborar periódicamente los informes y estados de ejecución presupuestaria y contable y otros que le sean requeridos por la Gerencia de Administración.
9. Elevar a la Gerencia de Administración el Proyecto de Presupuesto Anual y de la Cuenta de Inversión.
10. Atender lo requerido por las auditorías en materia económico-financiera y presupuestaria.
11. Controlar y registrar las rendiciones de Gastos y Cajas Chicas del organismo.
12. Elevar a la Gerencia de Administración el Plan Anual de Compras y Contrataciones y los ajustes presupuestarios necesarios para su cumplimiento.
13. Realizar seguimiento de las declaraciones juradas impositivas.
14. Preparar los informes y estados de ejecución presupuestaria y contable.
15. Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.
16. Supervisar la gestión de compras, realizando las previstas en el Plan de Compras y todas aquellas que le sean requeridas por la superioridad.
17. Elevar a la Gerencia propuestas de normas de procedimiento orientadas a optimizar recursos y reducir plazos en la gestión de compras y contrataciones.
18. Impulsar y proponer la sanción de los actos administrativos relativos a asuntos de su competencia.
19. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

1. Entender en las operaciones, movimiento y custodia de fondos y valores.
2. Efectuar la planificación financiera del organismo.
3. Llevar el registro y reposición/rendición de la caja chica asignada a la Gerencia de Administración.

4. Llevar el registro de los ingresos y egresos de fondos y valores, realizando las operaciones de depósito, movimiento y extracción de fondos de las cuentas bancarias.
5. Efectuar la custodia de los fondos y valores.
6. Realizar los cobros, pagos y las liquidaciones de gastos del organismo.
7. Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.
8. Preparar los informes y rendiciones de los movimientos de Tesorería, y todos los que sean requeridos por el Área.
9. Confeccionar los actos administrativos que demande la intervención de su competencia.
10. Llevar el registro de cuentas de responsables y efectuar el control de las rendiciones de gastos y cajas chicas del organismo.
11. Confeccionar archivos correspondientes a SICORE, o sistema que lo reemplace, por proveedores. Confeccionar DDJJ SICORE, o sistema que lo reemplace, integral. Transmitir DDJJ Previsionales, Impositivas y Multinotas a AFIP.
12. Elaborar los informes sobre la gestión del Departamento y todos aquellos que le sean requeridos.
13. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

1. Entender en las compras de bienes y contrataciones de servicios, excluidos los relativos a personal, con el fin de proveer a las necesidades operativas del organismo.
2. Recibir las solicitudes de compra de bienes y contrataciones de servicios de las distintas dependencias del organismo.
3. Realizar la gestión de compras y contrataciones de acuerdo a la normativa vigente en la materia.
4. Proponer la programación de las compras y contrataciones conforme a planes, programas y proyectos.
5. Elaborar el Plan Anual de Compras y Contrataciones.
6. Efectuar el análisis, seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones.
7. Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.
8. Elaborar los informes sobre la gestión del departamento y todos aquellos que le sean requeridos por el Área.
9. Confeccionar los actos administrativos que demande la intervención de su competencia.
10. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

1. Coordinar y supervisar las tareas en relación a la administración del personal del Organismo.
2. Coordinar y supervisar la liquidación de haberes del personal del Organismo.
3. Mantener informado al personal con relación a los cambios en las disposiciones vigentes o del surgimiento de nuevos requerimientos.
4. Elevar a la Gerencia de Administración las propuestas y/o proyectos de normas y procedimientos para el eficiente y eficaz funcionamiento del Área.

5. Atender lo requerido por las auditorías en materia de recursos humanos
6. Elevar los informes que sean requeridos por la Gerencia de Administración en materia de recursos humanos.
7. Elevar los informes sobre la gestión del Área.
8. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

1. Confeccionar, actualizar y administrar los legajos personales del Organismo.
2. Efectuar el control y el registro de la asistencia del personal del Organismo.
3. Preparar la información y documentación destinada a los Organismos de Seguridad Social, Obras Sociales, Aseguradora de Riesgo de Trabajo, Seguro de Vida, Sindicatos, Deudores Alimentarios, Juzgados, etc.
4. Notificar al personal del Organismo de la Obligatoriedad de la Presentación de la Declaración Jurada Patrimonial Pública y Privada.
5. Tramitar y efectuar los registros de la licencias de conformidad con el Estatuto del Personal y modificatoria.
6. Intervenir y efectuar los registros de los pases internos y los cambios de horarios del personal.
7. Intervenir y efectuar los registros de las sanciones disciplinarias del personal.
8. Atender los servicios de medicina, higiene y seguridad en el trabajo, emergencia médica, prevención de la salud del personal y reconocimiento médico laboral.
9. Registro y confección de las Locaciones de Servicio y Obra aprobados por la superioridad.
10. Confeccionar Constancias y Certificaciones Laborales.
11. Efectuar y Registrar los Cómputos de Antigüedades del personal del Organismo.
12. Proponer las normas y procedimientos internos del departamento al área de la cual depende.
13. Llevar el archivo temporario de la documentación de respaldo.
14. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISION ADMINISTRACION OPERATIVA DE PERSONAL

1. Entender en todo lo atinente a los servicios y logística operativa del Departamento de Administración de personal.
2. Asistir al Departamento en el control y el registro de la asistencia del personal del Organismo.
3. Preparar y elevar al Departamento la información y documentación destinada a los Organismos de Seguridad Social, Obras Sociales, Aseguradora de Riesgo de Trabajo, Seguro de Vida, Sindicatos, Deudores Alimentarios, Juzgados, etc.
4. Asistir al Departamento en la notificación al personal del Organismo de la Obligatoriedad de la Presentación de la Declaración Jurada Patrimonial Pública y Privada.
5. Colaborar con el Departamento en la Tramitación y realización de los registros de la licencias de conformidad con el Estatuto del Personal y modificatoria
6. Coordinar, Intervenir y efectuar los registros de los pases internos y los cambios de horarios del personal.

7. Intervenir, registrar y confeccionar las Credenciales Institucionales del personal.
8. Asistir al Departamento en la atención de los servicios de medicina, higiene y seguridad en el trabajo, emergencia médica, prevención de la salud del personal y reconocimiento médico laboral.
9. Asistir al Departamento en la confección de las Locaciones de Servicio y Obra aprobados por la superioridad.
10. Asistir al Departamento en la Confección de Constancias y Certificaciones Laborales.

DEPARTAMENTO DE LIQUIDACIÓN DE HABERES

1. Aplicar la normativa vigente en materia fiscal, previsional y de seguridad social
2. Confeccionar el Expediente de Sueldos con el Libro Ley N° 20.744, Sueldos Netos y Asientos Contables.
3. Preparar las Declaraciones Juradas, formularios, tramitaciones y presentaciones exigidas por los organismos fiscales y previsionales.
4. Atender a los requerimientos de AFIP y previsionales.
5. Efectuar los registros y emitir la documentación para el Banco Ciudad de Buenos Aires – Convenio Préstamos Personales con Retención de Haberes
6. Efectuar el registro y emitir la documentación requerida por los diferentes Juzgados en materia de embargos.
7. Confeccionar Certificados de Servicios y Remuneraciones – ANSES.
8. Registrar los Formularios 572 presentados por el personal.
9. Control, seguimiento y registro del Salario Familiar presentado por el personal.
10. Trámite de apertura de caja de ahorro del personal ingresante al Organismo.
11. Evaluar al personal a su cargo.

GERENCIA DE CONTROL

1. Elevar al Directorio la propuesta del Plan Anual de la Gerencia para su posterior aprobación.
2. Planificar, diseñar y ejecutar los planes operativos de control.
3. Evaluar el cumplimiento de la planificación efectuada y su correspondiente ejecución con relación a lo estipulado, atendiendo a los pliegos de contratación y contratos de los servicios de competencia del organismo.
4. Implementar los lineamientos definidos por el Directorio.
5. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
6. Ejecutar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control y las que sean producto de las denuncias y reclamos de los usuarios.
7. Requerir a los prestadores de servicios bajo competencia del Ente, la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones asegurando el adecuado resguardo y reserva de la información.
8. Aprobar los dictámenes técnicos de las áreas a su cargo y girarlos al área encargada de los asuntos contenciosos o a la Gerencia de Usuarios según correspondiere.
9. Coordinar y controlar las actuaciones de las áreas a su cargo.

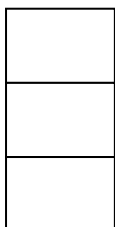
10. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual e Informes Especiales.
11. Dar asistencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas.
12. Mantener actualizada la base de datos de inspecciones y sanciones.
13. Solicitar la apertura de sumarios, con dictamen fundamentado del área a cargo del servicio, para ser elevado al área encargada de los asuntos legales.
14. Una vez concluida las actuaciones en expedientes objeto de su competencia, disponer el archivo de los mismos.
15. Elevar al Directorio para su aprobación el Plan de Control.
16. Aplicar los Manuales de Procedimientos aprobados por el Directorio.
17. Disponer y administrar los recursos, instrumental técnico y equipamiento asignado a la Gerencia.
18. Coordinar inspecciones conjuntas con los distintos Organismos de Control con relación a los servicios interjurisdiccionales cuando fuera necesario.
19. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
20. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA

1. Asistir a la Gerencia de Control, en la comunicación y desarrollo de las actividades, registro y documentación de las mismas.
2. Gestionar y Supervisar administrativamente las actividades de trámite y despacho de la documentación, que por su naturaleza, no requiera la intervención específica de otras Áreas.
3. Actuar como Mesa de entradas y salidas de la documentación desde y hacia la Gerencia de Control.
4. Llevar el registro de movimientos de toda la documentación administrativa de la Gerencia de Control.
5. Gestionar el diligenciamiento de las notificaciones dirigidas fuera del Organismo.
6. Realizar el archivo de la información generada a solicitud de la Gerencia de Control.
7. Sistematizar las actuaciones gestionadas, para la elaboración de los cuadros estadísticos generales.

ÁREA VIA PÚBLICA

1. Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
2. Elaborar, con base en la planificación, la propuesta del Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.



5. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.
6. Monitorear el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
7. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar la Gerencia de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
 - g) Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales.
11. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
12. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
13. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de los servicios a su cargo.
14. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
15. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
16. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA CONTROL AMBIENTAL

1. Elaborar la propuesta del Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
2. Elaborar, con base en la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.

5. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.
6. Observar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
7. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar a la Gerencia de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales
12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de los servicios a su cargo.
15. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
16. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
17. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA

1. Coordinar, procesar y ejecutar los datos de las fiscalizaciones provenientes del plan de control y denuncias.
2. Coordinar y controlar la ejecución de las fiscalizaciones peatonales.
3. Coordinar las tareas inherentes a la recepción, distribución y comunicación ante las Empresas y/u Organismos del Ejecutivo de las denuncias recibidas o por el plan de control.
4. Coordinar las tareas inherentes a la comunicación con las distintas Áreas del Organismo que reciban denuncias, a fin de informar el resultado final de las fiscalizaciones realizadas.
5. Coordinar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control y las que sean producto de las denuncias y reclamos de los usuarios, de los fiscalizadores peatonales.

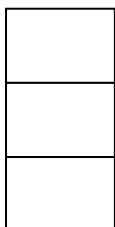
6. Procesar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control y las que sean producto de las denuncias y reclamos de los usuarios.
7. Coordinar la validación de los resultados de las inspecciones contra los registros obrantes en el Área de los controles realizados por las inspecciones.
8. Realizar todas las actividades inherentes a la administración de los RRHH del Área.
9. Solicitar a la División de Control Externo las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y control de la calidad de los servicios del Área.
10. Elevar al Área propuestas para la capacitación de los recursos humanos a su cargo, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.

DIVISION DE CONTROL EXTERNO VEHICULAR DEL AREA DE CONTROL AMBIENTAL

1. Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico de los fiscalizadores vehiculares asignados al Área, para la ejecución operativa.
2. Coordinar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control y las que sean producto de las denuncias y reclamos de los usuarios, de los fiscalizadores vehiculares.
3. Administrar los recursos e instrumental técnico de los fiscalizadores vehiculares, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en los planes de control del Área.
4. Coordinar la distribución de las denuncias, entregadas por la División de Centro de Datos, a fin de garantizar el cumplimiento de las fiscalizaciones, en tiempo y forma.
5. Elevar al Área propuestas para la capacitación de los recursos humanos a su cargo, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
6. Coordinar y garantizar el mantenimiento de la flota vehicular del Área de Control Ambiental.

DIVISIÓN TÉCNICA OPERATIVA

1. Coordinar los procesos administrativos del Área.
2. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.
3. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas por las denuncias y reclamos de los usuarios, en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.
4. Elaborar los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras y elevar a la jefatura del Área la proposición de medidas instructoras.
5. Elaborar y elevar los dictámenes técnicos respecto a proyectos de resolución de servicios de competencia del Área.
6. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.
7. Elevar al Área propuestas para la capacitación de los recursos humanos a su cargo, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.



ÁREA RESIDUOS PATOLÓGICOS Y PELIGROSOS

1. Ejecutar el control de calidad del servicio público de transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de los residuos patológicos y peligrosos, sean éstos servicios ejecutados por administración o por terceros.
2. Elaborar la propuesta del Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
3. Elaborar, con base en la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
5. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.
6. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.
7. Monitorear el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
8. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
9. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
10. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
11. Elevar a la Gerencia de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
12. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales.
13. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
14. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
15. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de los servicios a su cargo.
16. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
17. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.

18. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN OPERATIVA

1. Elevar al Área la solicitud de inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y control de la calidad de los servicios públicos.
2. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.
3. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.

DIVISIÓN DE CONTROL EXTERNO

1. Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado al Área para la ejecución operativa.
2. Atender en la ejecución operativa coordinando las necesidades especiales del área. Fiscalizar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que les fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia

ÁREA TRANSPORTE

1. Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
2. Elaborar la propuesta del Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.
5. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.
6. Monitorear el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
7. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar a la Gerencia de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.

- d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales
 12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
 13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
 14. Efectuar estudios y evaluaciones acerca del desempeño y desarrollo del sistema de transporte automotor de cargas y pasajeros, proponiendo las medidas que contribuyan a una mayor eficiencia en la conformación de la oferta de servicios en cuanto a sus aspectos técnicos, de servicio, económico-financieros y tarifarios; y evaluar el comportamiento general del sistema.
 15. Proponer a la Gerencia el dictado de normas reglamentarias de control referidas a aspectos técnicos, operativos, de seguridad y funcionales del transporte.
 16. Solicitar la información y documentación necesaria a las empresas de transporte para verificar y evaluar el desempeño del sistema de transporte, con adecuado resguardo de confidencialidad de la información que pueda corresponder de acuerdo a lo indicado por la Gerencia.
 17. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de transporte.
 18. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
 19. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
 20. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA TRÁNSITO Y CONCESIONES

1. Elaborar la propuesta del Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
2. Elaborar, con base en la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.
5. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.
6. Observar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
7. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.

9. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar a la Gerencia de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales
12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de los servicios a su cargo.
15. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
16. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
17. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN OPERATIVA

1. Gestionar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado al Área. Gestionar y ejecutar los controles a requerimiento del Área.
2. Generar un nexo administrativo entre el Jefe de Área y los responsables de los servicios.
3. Elaborar la propuesta de la planificación mensual correspondiente a los servicios que comprende el Área.
4. Gestionar informe sobre las metas físicas cumplidas y de deficiencias detectadas de forma mensual y anual.
5. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.
6. Elevar al Área la solicitud de inspecciones que resulten necesarias.

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN Y CONTROL

1. Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado a la Gerencia.
2. Elaborar el plan anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia Técnica de Control para su consideración.
3. Atender en la ejecución operativa coordinando transversalmente las necesidades especiales de las áreas.

4. Mantener relación permanente con las distintas áreas que por su naturaleza requieran de su apoyo.
5. Establecer métodos que permitan la suscripción de convenios con distintos establecimientos educacionales terciarios.
6. Elevar a la Gerencia Técnica de Control:
 - a) los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia;
 - b) los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
7. Programar, coordinar y ejecutar las inspecciones especiales y por muestreo sobre la intervención de las distintas áreas, que sean programadas o requeridas puntualmente.
8. Actuar en la gestión operativa del seguimiento y asignación de las tareas que le sean delegadas por la Gerencia de Control.
9. Asistir a la Gerencia de Control, en la comunicación y desarrollo de las reuniones, registro y documentación de las mismas.
10. Gestionar y Supervisar administrativamente las actividades de trámite y despacho de la documentación, que por su naturaleza, no requiere la intervención específica de otras Áreas.
11. Entender como Mesa de Entradas y Salidas de la documentación desde y hacia la Gerencia de Control.
12. Llevar el registro de movimientos de toda la documentación administrativa de la Gerencia de Control.
13. Gestionar el diligenciamiento de las notificaciones dirigidas fuera del Organismo.
14. Realizar el archivo de la información generada a solicitud de la Gerencia de Control.
15. Sistematizar las actuaciones gestionadas, para la elaboración de los cuadros estadísticos generales.
16. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.
17. Coordinar el equipamiento e instrumental de campo propiedad del Ente a requerimiento del Área Coordinación a los efectos de su utilización a solicitud de las distintas áreas.
18. Coordinar y planificar la asignación de los móviles pertenecientes al EURSPCABA a requerimiento de las Áreas Técnicas, otras Unidades
19. Funcionales o a pedido del Directorio.
20. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO TÉCNICO OPERATIVO

1. Elaborar, con base en la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
2. Ejecutar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control, en el ámbito de su competencia.
3. Ejecutar las inspecciones que sean producto de las denuncias y reclamos de los usuarios, en el ámbito de su competencia.
4. Ejecutar las inspecciones que resulten necesarias durante la ejecución del procedimiento de aplicación de sanciones, en el ámbito de su competencia.
5. Fiscalizar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.

6. Ejecutar el control de calidad para el cumplimiento de lo contratado en cuanto a normas de seguridad, obradores y equipos destinados al mantenimiento urbano y servicios especiales, y los aspectos administrativos y legales.
7. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
8. Elevar a la Gerencia de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
9. Mantener relación permanente con las distintas áreas que por su naturaleza requieran de su apoyo.
10. Proponer mejoras y prioridades de los programas existentes de acuerdo a los requerimientos emanados de la superioridad.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales.
12. Mantener el archivo permanente y actualizado de informes, estudios, estadísticas y demás elementos y publicaciones que faciliten el desarrollo del cometido del Ente en áreas de su competencia, enviando copia de los mismos al Centro de Documentación.
13. Realizar las validaciones de los resultados de las inspecciones contra los registros obrantes en el área de los controles realizados por la inspección.
14. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
15. Evaluar al personal a su cargo.

GERENCIA DE CAPACITACIÓN

1. Planificar, organizar, elaborar e implementar el plan de capacitación, fortaleciendo las capacidades y habilidades del personal coordinando acciones de capacitación y programas orientados al desarrollo de los recursos humanos.
2. Diseñar y elevar al Directorio la propuesta del Plan Anual de Capacitación.
3. Coordinar con las distintas Áreas del organismo las acciones de capacitación de las actividades propias del organismo.
4. Diseñar e implementar las acciones de capacitación para el personal del Ente.
5. Planificar, supervisar y coordinar con las diferentes Gerencias y Áreas del organismo, la capacitación para la aplicación de la política del sector y su posterior evaluación, desarrollando procesos específicos que impacten en el ámbito laboral y en el desarrollo de la carrera administrativa.
6. Entender en la propuesta y gestión de becas para la formación y especialización del personal.
7. Realizar el relevamiento continuo de las necesidades de capacitación del personal del Ente, evaluando su factibilidad y oportunidad en orden a las estrategias fijadas por el Directorio. Proponer al Directorio convenios de cooperación con organismos públicos e

instituciones educativas públicas y privadas con el objeto de mejorar la oferta de capacitación al personal.

8. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
9. Elaborar conjuntamente con la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana las actividades de capacitación del personal que realiza tareas en las comunas y en los Consejos Comunales.
10. Ejecutar las acciones que garanticen los objetivos de la gerencia mediante el desarrollo y seguimiento de las actividades de la capacitación, la logística, registración de sus resultados y la elaboración de estadísticas que permitan evaluar el impacto de las acciones.
11. Elaborar informes al Directorio sobre resultados de las acciones desarrolladas por la gerencia, en particular sobre los procesos de capacitación interna y externa.
12. Emitir la certificación de las capacitaciones realizadas por el personal.
13. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
14. Evaluar al personal a su cargo.

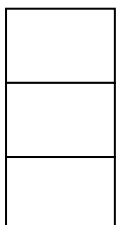
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN CONTINUA

1. Diseñar y elevar a la Gerencia de Capacitación el Plan Anual de capacitación para el personal del organismo.
2. Delinear los contenidos de la oferta de capacitación.
3. Planificar y elevar a la Gerencia las acciones de capacitación para la aplicación de la política del sector y su posterior evaluación, desarrollando procesos específicos que impacten en el ámbito laboral y en el desarrollo de la carrera administrativa.
4. Gestionar becas para la formación y especialización del personal.
5. Proponer a la Gerencia de Capacitación acciones tendientes a procurar la terminalidad educativa de nivel medio formal del personal.
6. Realizar el relevamiento continuo de las necesidades de capacitación del personal del Ente, evaluando su factibilidad y oportunidad en orden a las estrategias fijadas por el Directorio.
7. Ejecutar las acciones que garanticen los objetivos de la Gerencia de Capacitación mediante el desarrollo y seguimiento de las actividades de la capacitación, la logística, registración de sus resultados y la elaboración de estadísticas que permitan evaluar el impacto de las acciones.
8. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN EXTERNA

1. Diseñar las acciones de capacitación sobre las competencias del organismo en especial en el ámbito educativo formal e informal de la ciudad.
2. Entender en la integración del plantel de capacitadores para la óptima ejecución de las acciones que se planifiquen.
3. Diseñar el material didáctico necesario el dictado de las capacitaciones.
4. Ejecutar las acciones que garanticen los objetivos de la Gerencia mediante el desarrollo y seguimiento de las actividades de la capacitación, la logística, registración de sus

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
 de la
 Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.



resultados y la elaboración de estadísticas que permitan evaluar el impacto de las acciones.

5. Propender al involucramiento de las organizaciones de la sociedad en la difusión y capacitación de las competencias del organismo.
6. Elaborar conjuntamente con la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana las actividades de difusión y capacitación a la comunidad y Consejos Comunales.
7. Analizar e informar a la Gerencia sobre los resultados de las capacitaciones institucionales.
8. Evaluar al personal a su cargo.

UNIDAD DE DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Elaborar e implementar acciones que tiendan a la descentralización de las funciones del organismo. Planificar la descentralización en materia del control de los servicios públicos, en adecuada sintonía con la descentralización administrativa.
2. Diseñar programas de difusión y capacitación a la ciudadanía en el marco de la Ley Nº 1.777.
3. Ejecutar las políticas de defensa y protección de los usuarios, tendientes a la descentralización.
4. Promover y llevar adelante acciones que tiendan a la descentralización de las funciones del Ente.
5. Diseñar la capacitación de las personas que cumplen tareas en las oficinas descentralizadas.
6. Planificar y diseñar conjuntamente con la Gerencia de Usuarios las herramientas tendientes al control participativo de los servicios públicos, conforme las directivas emanadas del directorio.
7. Participar, en representación del organismo, en las Comisiones Vecinales para el Mejoramiento de la Higiene Urbana
8. Proponer al Directorio conjuntamente con la Gerencia de Usuarios las acciones con la Subsecretaría de Atención Ciudadana, organismos equivalentes u otros organismos pertinentes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
9. Llevar adelante el desarrollo de los convenios que, en el marco de sus competencias, le sean asignados por el Directorio.
10. Elaborar y elevar al Directorio la propuesta del Plan Anual.
11. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
12. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
13. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE RELACION CON LAS COMUNAS

1. Llevar adelante y garantizar la continuidad de la relación y comunicación con las Juntas Comunales.
2. Proponer a la Gerencia estrategias y acciones que garanticen el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Nº 210 en materia de descentralización, dentro del marco de las relaciones con las Juntas Comunales.

“2016, Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia de la República Argentina”

3. Promover y llevar adelante acciones que garanticen la continuidad de las acciones de descentralización de las funciones del Ente.
4. Colaborar con la Gerencia en la representación del organismo en las Comisiones Vecinales para el Mejoramiento de la Higiene Urbana.
5. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
6. Evaluar al personal a su cargo.

ANEXO III

Cuadro que contiene información sobre las causas judiciales en trámite al 31/12/2014.

Nº	Expte. Nº	Fecha de Ingreso	Autos	Tema	Estado al 26-11-2015
1	1568	14-3-2006	Metro vías S.A c/ EURSP	RDC	Despacho Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala I
2	1599	24-4-2006	Metro vías S.A. c/ EURSP	RDC	En Letra, Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala I
3	1706	11-7-2006	Metro vías S.A. c/ EURSP	RDC	En Letra Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala I
4	1707	11-7-2006	Metro vías S.A. c/ EURSP	RDC	En Letra Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala II
5	1708	11-7-2006	Metro vías S.A c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala I
6	1773	31-10-2006	Metro vías S.A c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Insta. En lo CAyT Sala III
7	1796	27-11-2006	Metro vías S.A. c/EURSP	RDC	En Letra Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala I
8	1882	22-02-2007	Metro vías S.A. c/EURSP	RDC	En Letra Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala III
9	2021-2007	9-05-2007	Metro vías S.A. c/ EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala III
10	2022	9-05-2007	Metro vías S.A. c/ EURSP	RDC	En Despacho. Cámara de 2º Inst. en lo CAyT Sala I
11	2125	5-11-2007	Metro vías S.A. c/ EURSP	RDC	En Despacho. Cámara de 2º Inst. en lo CAyT Sala I
12	2130	26-11-	Metro vías S.A.	RDC	En Despacho Cámara de 2º

“2016, Año del Bicentenario de la Declaración de la Independencia de la República Argentina”

		2007	c/EURSP		Inst. en lo CAyT Sala I
13	2372	22-09-2008	Metro vías S.A. c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAyT Sala III
14	2663	26-06-2009	Metro vías S.A. c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala I
15	2741	1-10-2009	Metro vías S.A. c/EURSP	RDC	En Letra Cámara de 2º Instancia en lo CAyT Sala III
16	2937	25-06-2010	Metro vías S.A. c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. CAyT Sala III
17	2938	25-06-2010	Metro vías S.A. c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAyT Sala III
18	2939	29-06-2010	Metro vías S.A. C/ EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAyT Sala I
19	3034	14-09-2010	Metro vías S.A (Resolución N° 132) c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAYT Sala I
20	3035	14-09-2010	Metro vías S.A. (Res. 131) c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAYT Sala I
21	3189	16-03-2011	Metro vías S.A. c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAYT Sala I
22	3135	17-08-2011	Metro vías S.A. (Res. 76) c/EURSP	RDC	En letra. Cámara de 2º Inst. en lo CayT Sala II
23	3360	26-09-2011	Metro vías S.A. (Res. 98) c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAyT Sala III
24	3444	12-12-2011	Metro vías S.A (Res. 103) c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAyT Sala II
25	3445	12-12-2011	Metro vías S.A. (Res. 104) c/EURSP	RDC	En Despacho Cámara de 2º Inst. en lo CAyT Sala III