

# **INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**Proyecto N<sup>a</sup> 5.06.05  
Ente Único Regulador de  
los Servicios Públicos  
Ejercicio 2005**

**BUENOS AIRES, DICIEMBRE 2007**

# **AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

## **PRESIDENTE**

Dr. Juan Carlos Toso

## **AUDITORES GENERALES**

Dra. Alicia M. J. Boero

Dr. Rubén A. Campos

Lic. José Luis Giusti

Lic. Josefa A. Prada

**NOMBRE DEL PROYECTO:**

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

**CÓDIGO DE PROYECTO:**

5.06.05

**PERÍODO BAJO EXAMEN:**

Ejercicio 2005

**TRABAJOS DE CAMPO:**

Junio 2006 – Abril 2007

**EQUIPO DESIGNADO:**

Auditores:

Dr. Raúl E. Escribano (Supervisor)

**OBJETO:**

Jurisdicción 20. Programas N° 6 “Actividades centrales” – N° 64 “Vínculo con los usuarios” – N° 65 “Control técnico de los servicios públicos”.

**OBJETIVO:**

Evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia

**JURISDICCIÓN:**

20. Jefatura de Gobierno

**UNIDAD EJECUTORA:**

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

**PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS:**

| Programa | <u>Sancionado</u> | <u>Crédito Vigente</u> | <u>Devengado</u> |
|----------|-------------------|------------------------|------------------|
| 6        | \$ 8.364.249      | \$ 8.111.319           | \$ 7.987.112     |
| 64       | \$ 1.136.297      | \$ 1.010.015           | \$ 1.009.973     |
| 65       | \$ 673.654        | \$ 613.787             | \$ 613.787       |

(Datos: Cuenta de Inversión 2005)

## INFORME EJECUTIVO

### ENTE ÚNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                 |           |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|-----------|
| Lugar y fecha de emisión  | Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Noviembre de 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |                 |           |
| Destinatario              | Colegio de Auditores de la A.G.C.B.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |                 |           |
| Código del Proyecto       | 5.06.05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                 |           |
| Denominación del Proyecto | Ente Único Regulador de los Servicios Públicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                 |           |
| Período examinado         | Año 2005                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          |                 |           |
| Programas auditados       | 6 – Actividades centrales<br>64 – Vínculo con los usuarios<br>65 – Control técnico de los servicios públicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |                 |           |
| Unidad Ejecutora          | Ente Único Regulador de los Servicios Públicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                 |           |
| Objetivo de la auditoría  | Evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                 |           |
| Presupuesto               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Programa | Crédito Vigente | Devengado |
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6        | 8.111.319       | 7.987.112 |
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 64       | 1.010.015       | 1.009.973 |
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 65       | 613.787         | 613.787   |
| Alcance                   | Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado; de los objetivos previstos para las actividades desagregadas y de otros indicadores de gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                 |           |
| Tareas de campo           | Junio 2006 – Abril 2007                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                 |           |
| Limitaciones al alcance   | No se tuvo acceso a 10 trámites de denuncias incluidos en la muestra seleccionada por esta Auditoría                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |                 |           |
| Observaciones principales | <p>La información presupuestaria brindada por el Ente Único presenta diferencias significativas con la consignada en la Cuenta de Inversión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El crédito vigente consignado por el Ente supera en \$ 1.159.079 al crédito vigente oficial.</li> <li>• El gasto devengado supera en \$ 731.029,70 al consignado en la Cuenta de Inversión.</li> <li>• El gasto devengado denunciado por el organismo excede en \$ 606.780,68 el crédito vigente del ejercicio</li> </ul> <p>El crédito vigente del Programa Nº 6 “Actividades Centrales” fue modificado con posterioridad al cierre del ejercicio 2005 (febrero de 2006 – Decreto 168-GCABA-06) afectando de ese modo partidas ya ejecutadas</p> <p>La Cuenta de Inversión no consigna, en el Programa Nº 6</p> |          |                 |           |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <p>“Actividades Centrales”, los importes correspondientes al inc. 1 “Gastos en personal” correspondientes al mes de diciembre de 2005.</p> <p>El Balance correspondiente al ejercicio 2005 fue aprobado con 7 meses de retraso</p> <p>La cantidad de sanciones aplicadas en el ejercicio 2005 carece de relevancia en relación a la cantidad de controles efectuados y a las denuncias recibidas de los usuarios</p> <p>El registro de las actuaciones de reclamos y denuncias no se hace de un modo unívoco.</p> <p>Se detectan casos en los que no existe constancia de la notificación al usuario del resultado del Trámite</p> <p>Diversos trámites incluidos en la muestra, no se encuentran resueltos</p> <p>Existen varios casos en los que se denuncian deficiencias vinculadas con la recolección de basura o el servicio de barrido, y la correspondiente inspección no es realizada en forma inmediata, sino varios días después</p> <p>Se advierten significativas demoras en diversos trámites de sumarios.</p> <p>Al mes de abril de 2007, 15 de los trámites de sumarios relevados (sobre un total de 21) se encontraban sin finalizar.</p> <p>Durante varios meses del año 2006, no existió intervención de la Comisión de Recepción de Bienes.</p> <p>Deficiente planificación de las compras y contrataciones.</p> <p>En lo referente a sistemas de información el organismo carece de aplicativos específicos para la gestión.</p> <p>El Ente carece de Plan de Contingencias y de Recuperación de Desastres</p> |
| Conclusión | <p>Las tareas de auditoría realizadas en el Ente Único han permitido detectar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La existencia de significativas diferencias entre los registros presupuestarios del Ente y aquellos consignados en la Cuenta de Inversión.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un sistema engorroso de identificación de los trámites iniciados por los usuarios que dificulta su seguimiento y ubicación.</li> <li>• Una morosidad importante en la tramitación de denuncias, reclamos y sumarios que llevan a una tardía resolución de los casos planteados.</li> <li>• Una escasa cantidad final de sanciones aplicadas a los prestadores que no se condice con la cantidad importante de incumplimientos que son denunciados a lo largo del año.</li> <li>• Una deficiente planificación de compras y contrataciones.</li> </ul> <p><i>En la sesión del día 7 de Diciembre de 2007, el Colegio de Auditores resolvió, en concordancia con lo sugerido por la Dirección General de Asuntos Legales en el dictamen N° 198/07, con relación a las observaciones 1 a 5 recomendar el inicio de las investigaciones administrativas pertinentes para el deslinde de responsabilidades. En cuanto a la deficiente planificación de las compras y contrataciones, el dificultoso sistema de identificación de trámites, la morosidad en la tramitación de denuncias y la escasa aplicación de sanciones, se recomienda la inmediata implementación de medidas correctivas y el deslinde de responsabilidades, en caso de corresponder.</i></p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Informe Final de Auditoría  
Proyecto N° 5.06.05**

**DESTINATARIO**

Sra. Presidenta de la  
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Lic. Gabriela Michetti  
S / D

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131°, 132° y 136°, esta Auditoría General procedió a efectuar una auditoría/ en el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos, con el objetivo que se describe en el siguiente acápite.

I. **OBJETO**

Jurisdicción 20: Jefatura de Gobierno. Subjurisdicción 27: Descentralizados. Unidad Ejecutora: Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Período bajo examen: Año 2005.

II. **OBJETIVO**

Evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia.

III. **ALCANCE DEL EXAMEN**

El examen fue realizado de conformidad con las normas de AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por Ley N° 325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N° 161/00 Agc

**Procedimientos aplicados**

- Análisis del marco normativo.
- Requerimiento de información al organismo auditado.

- Examen de la documentación recibida
- Entrevistas con funcionarios responsables de las distintas áreas del Organismo.
- Compulsa de información recibida de la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto.
- Compulsa de información suministrada por la Dirección General de Contaduría General.
- Compulsa de información obtenida de la base de transacciones SIGAF.
- Análisis de la Cuenta de Inversión año 2005.
- Pruebas matemáticas y cruzamiento de información.
- Análisis de una muestra de trámites correspondientes a compras y contrataciones del Ente Único (16 contrataciones).
- Análisis de una muestra de rendiciones de Caja Chica y de Fondo Permanente (8 Cajas Chicas y 4 Fondos Permanentes).
- Análisis de una muestra de trámites correspondientes a Reclamos y Denuncias recibidos en el año 2005 (90 trámites: 28 reclamos y 62 denuncias)
- Análisis de una muestra de Sumarios iniciados en el año 2005 (22 expedientes)
- Análisis de una muestra de Legajos de personal de Planta y de Contratados (35 Legajos).
- Compulsa del Informe Final de Auditoría N° 518 “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Relevamiento” – Proyecto 5.04.03

### **Limitaciones al alcance**

No se tuvo acceso a los siguientes trámites de denuncias incluidos en la muestra seleccionada por esta Auditoría:

N° 50 – 13/01/05 - Nota a GCC N° 58/AAU/05

N° 308 – 11/03/05 - Nota a GCC N° 260/AAU/05

N° 510 – 15/04/05 - Providencia a GU CNN° 338/AAU/05

N° 541 – 20/04/05 – RESUELTO

N° 754 – 19/05/05 – Informe N° 122/AVP/05

N° 794 – 30/05/05 – Nota a GU N° 609/AAU/05

N° 902 – 07/06/05 – Informe N° 199/AVP/05

N° 979 – 13/06/05 – Providencia a GU CNN° 45/AVP/05

Nº 1025 – 23/06/05 - Informe Nº 218/AVP/05

Nº 1095 – 07/07/05 – Nota a GU Nº 731/AAU/05

Dichos trámites fueron solicitados por Nota 4005/06 de fecha 17/11/2006 y luego reiterados por Nota 714/07 de fecha 12 de marzo de 2007.

#### IV. **ACLARACIONES PREVIAS**

##### **El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos**

Dentro del Título Séptimo, destinado a los Organismos de Control, la Constitución de la Ciudad incluye al Ente Único Regulador de los Servicios Públicos, estableciendo en su artículo 138:

*“El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad, instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es autárquico, con personería jurídica, independencia funcional y legitimación procesal.*

*Ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos cuya prestación o fiscalización se realice por la administración central y descentralizada o por terceros para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto”.*

Por su parte, el artículo 139 establece la constitución del mismo:

*“El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos está constituido por un Directorio, conformado por cinco miembros, que deben ser profesionales expertos.*

*Los miembros del Directorio son designados por la Legislatura por mayoría absoluta del total de sus miembros, previa presentación en audiencia pública de los candidatos.*

*El Presidente o Presidenta será propuesto por el Poder Ejecutivo y los vocales por la Legislatura, garantizando la pluralidad de la representación, debiendo ser uno de ellos miembro de organizaciones de usuarios y consumidores.*

*No podrán tener vinculación directa ni mediata con los concesionarios y licenciatarios de servicios públicos”.*

La Ley 210 dispone, en su artículo segundo, cuáles son los servicios públicos a controlar:

- a. *Transporte público de pasajeros.*
- b. *Alumbrado público y señalamiento luminoso.*
- c. *Higiene urbana, incluida la disposición final.*
- d. *Control de estacionamiento por concesión.*
- e. *Conservación y mantenimiento vial por peaje.*
- f. *Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.*
- g. *Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3° inciso m) de esta ley.*
- h. *Servicios públicos que se presten en el ámbito de la Ciudad cuya prestación exceda el territorio de la misma, sin colisionar con la competencia atribuida a otros órganos del Gobierno de la Ciudad, a los entes de otras jurisdicciones y a los entes de la Nación, con los que se complementa, conforme lo establecido en el Art. 3° inciso m).*
- i. *Sistema de verificación fotográfica de infracciones de tránsito por concesión. (Agregado por Ley 593).*
- j. *Servicio de transporte escolar (Agregado por Ley 1665)*

## **Estructura Orgánica**

La estructura del Ente Único está organizada en base a una Gerencia General, de la cual dependen otras 4 Gerencias. Son éstas: a) Gerencia Técnica de Control (Controla las actividades de los prestadores de servicios públicos en todos los aspectos relacionados con la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad); b) Gerencia de Planificación Técnica (Realiza el diseño y la planificación de control de los servicios públicos contemplados en la Ley 210); c) Gerencia de Administración (Planifica, organiza y dirige los actos vinculados con la gestión administrativa, financiera y patrimonial del organismo); d) Gerencia de Usuarios (Garantiza los derechos de los usuarios a través de la comunicación, atención y tratamiento de sus reclamos y efectúa tareas de capacitación). Estas Gerencias comprenden, a su vez, distintas Áreas y Departamentos.

Además de la Gerencia General, tienen dependencia directa del Directorio del Ente: la Secretaría de Coordinación (Coordina los aspectos ejecutivos de las tareas del Directorio); la Secretaría Legal (Ejerce el control de legalidad del Ente Único, dictaminan sobre las cuestiones de su competencia y ejerce la representación legal del organismo) y la Unidad de Auditoría Interna (Verifica el cumplimiento de las normas y procedimientos internos del Organismo).

Ver en Anexo II la graficación de la estructura orgánica y las misiones y funciones de las Gerencias y Secretarías mencionadas.

### Análisis presupuestario

En el ejercicio 2005 el Ente Único era Unidad Ejecutora de 3 programas presupuestarios: el N° 6 “Actividades centrales Ente Regulador de los Servicios Públicos”; N° 64 “Vínculo con los usuarios”; N° 65 “Control técnico de los servicios públicos”

### **Programa 6 – Actividades Centrales Ente Regulador de los Servicios Públicos**

#### **Descripción**

Conforme la Ley de Presupuesto, esta es la descripción del Programa:

*“Este programa tiene por objeto definir las políticas y prioridades del organismo y brindar el apoyo y asistencia estructural que permita a las áreas técnicas el desarrollo de las tareas que le son propias por su naturaleza.*

*El vínculo con los usuarios y el control técnico de servicios públicos deben por lo tanto buscar y tener su respaldo integral en este programa.*

*Lograr que el Ente pueda ejercer con excelencia el cumplimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos que se brindan dentro del ámbito de la Ciudad, es la meta a la cual se dirigen todos los contenidos de este programa”.*

## Presupuesto<sup>1</sup>

Se muestra a continuación la apertura presupuestaria por objeto de gasto hasta el nivel de Incisos:

| Inciso       | Descripción             | Crédito Original | Crédito Vigente  | Devengado        |
|--------------|-------------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1            | Gastos en personal      | 5.718.000        | 5.416.936        | 5.416.932        |
| 2            | Bienes de consumo       | 89.549           | 81.700           | 81.694           |
| 3            | Servicios no personales | 2.168.000        | 2.210.983        | 2.210.923        |
| 4            | Bienes de uso           | 388.700          | 401.700          | 277.562          |
| <b>TOTAL</b> |                         | <b>8.364.249</b> | <b>8.111.319</b> | <b>7.987.112</b> |

## Programa 64 – Vínculo con los usuarios

### Descripción

Conforme la Ley de Presupuesto, esta es la descripción del Programa:

*“La relación entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos requiere de un organismo que medie entre los mismos a los efectos de intervenir en la compleja trama de situaciones que se generan.*

*El objetivo de este programa, a través del vínculo con los usuarios, es regular la calidad de las prestaciones de los servicios públicos de la Ciudad de Buenos Aires.*

*El mismo consta de una actividad primaria, que consiste en la capacitación de los usuarios y/o vecinos de la Ciudad mediante cursos, campañas, seminarios, talleres, etc., los cuales tienen como objetivo el hacer conocer a los mismos sobre sus derechos y obligaciones.*

*Dicha actividad genera, como efecto posterior, el poder realizar la actividad principal que consiste en receptar los reclamos de los usuarios con el fin de buscar la resolución de las mismas.*

Partiendo de la realidad cotidiana de que todo usuario es, potencialmente, un emisor de quejas en oportunidad de la utilización de servicios, la meta de este programa consiste en lograr su plena satisfacción”.

## Presupuesto<sup>2</sup>

Se muestra a continuación la apertura presupuestaria por objeto de gasto hasta el nivel de Incisos:

| Inciso       | Descripción             | Crédito Original | Crédito Vigente  | Devengado        |
|--------------|-------------------------|------------------|------------------|------------------|
| 2            | Bienes de consumo       | 16.297           | 4.280            | 4.280            |
| 3            | Servicios no personales | 1.120.000        | 1.005.735        | 1.005.694        |
| <b>TOTAL</b> |                         | <b>1.136.297</b> | <b>1.010.015</b> | <b>1.009.974</b> |

<sup>1</sup> Datos: Cuenta de Inversión 2005.

<sup>2</sup> Datos: Cuenta de Inversión 2005.

## Ejecución física anual

El cuadro muestra la ejecución de las metas físicas:

|          |                      | Unidad de medida   | Sanción | Vigente | Realizado |
|----------|----------------------|--------------------|---------|---------|-----------|
| Nec.real | Usuarios a capacitar | Usuario            |         |         |           |
| Meta     | Usuarios capacitados | Usuario capacitado |         |         | 42.842    |

## Programa 65 – Control técnico de los servicios públicos

### Descripción

Conforme la Ley de Presupuesto, esta es la descripción del Programa:

*“La prestación de los servicios públicos tiene asociados aspectos de diversas características y complejidades, por lo que se requiere de controles específicos a cada servicio.*

*Este programa tiene por objeto ejercer el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos suministrados en la Ciudad de Bs.As.*

*Dichas tareas son, por naturaleza, de supervisión y resultan de carácter preventivo en lo referente a la receptividad que hacen los usuarios de la misma.*

*Poder lograr que los prestadores de servicios públicos realicen su actividad con la mayor excelencia posible, resulta claramente la meta por alcanzar para este programa”.*

### Presupuesto<sup>3</sup>

Se muestra a continuación la apertura presupuestaria por objeto de gasto hasta el nivel de Incisos:

| Inciso       | Descripción             | Crédito Original | Crédito Vigente | Devengado      |
|--------------|-------------------------|------------------|-----------------|----------------|
| 2            | Bienes de consumo       | 32.554           | 10.187          | 10.187         |
| 3            | Servicios no personales | 641.100          | 603.600         | 603.600        |
| <b>TOTAL</b> |                         | <b>673.654</b>   | <b>613.787</b>  | <b>613.787</b> |

<sup>3</sup> Datos: Cuenta de Inversión 2005

## Ejecución física anual

El cuadro muestra la ejecución de las metas físicas:

|                 |                                 | Unidad de medida | Sanción | Vigente | Realizado |
|-----------------|---------------------------------|------------------|---------|---------|-----------|
| <b>Nec.real</b> | Controles Serv. Pub. A realizar | Control          | 386.318 | 361.201 |           |
| <b>Meta</b>     | Servicio Público controlado     | Control          | 386.318 | 361.201 | 484.211   |

## Totales

Considerando los 3 Programas se consigna en el cuadro siguiente el total de fondos asignados al Ente por inciso y el gasto total correspondiente:

| Inc.         | Original          | Vigente          | Devengado        |
|--------------|-------------------|------------------|------------------|
| 1            | 5.718.000         | 5.416.936        | 5.416.932        |
| 2            | 138.400           | 96.167           | 96.161           |
| 3            | 3.929.100         | 3.820.318        | 3.820.217        |
| 4            | 388.700           | 401.700          | 277.562          |
| <b>Total</b> | <b>10.174.200</b> | <b>9.735.121</b> | <b>9.610.872</b> |

## **Incidencia que los incisos tienen en el crédito vigente (totales)**

| Inciso                  | Crédito vigente  | %              |
|-------------------------|------------------|----------------|
| 1 - Gastos en personal  | 5.416.936        | 55,64          |
| 2 - Bienes de consumo   | 96.167           | 0,99           |
| 3 - Serv. no personales | 3.820.318        | 39,24          |
| 4 - Bienes de uso       | 401.700          | 4,13           |
| <b>TOTALES:</b>         | <b>9.735.121</b> | <b>100,00%</b> |

El 95%, aproximadamente, de los recursos económicos asignados al Ente Único se encuentra concentrado en los incisos 1 (Gastos en personal) y 3 (Servicios no personales). En bienes de consumo (Inciso 2) y de uso (Inciso 4) sólo un 5%.

### Diferencias entre la Cuenta de Inversión y los datos del Ente

La información presupuestaria brindada por el Ente Único presenta diferencias significativas con la consignada en la Cuenta de Inversión.

a) En primer lugar en lo que respecta al crédito vigente:

| CRÉDITO VIGENTE    | CUENTA INVERSIÓN | ENTE              | DIFERENCIA       | %             |
|--------------------|------------------|-------------------|------------------|---------------|
| <b>PROGRAMA 6</b>  | <b>8.111.319</b> | <b>9.216.484</b>  | <b>1.105.165</b> | <b>13,62%</b> |
| INCISO 1           | 5.416.936        | 6.438.000         | 1.021.064        |               |
| INCISO 2           | 81.700           | 177.034           | 95.334           |               |
| INCISO 3           | 2.210.983        | 2.154.750         | -56.233          |               |
| INCISO 4           | 401.700          | 446.700           | 45.000           |               |
| <b>PROGRAMA 64</b> | <b>1.010.015</b> | <b>1.045.797</b>  | <b>35.782</b>    | <b>3,54%</b>  |
| INCISO 2           | 4.280            | 16.297            | 12.017           |               |
| INCISO 3           | 1.005.735        | 1.029.500         | 23.765           |               |
| <b>PROGRAMA 65</b> | <b>613.787</b>   | <b>631.919</b>    | <b>18.132</b>    | <b>2,95%</b>  |
| INCISO 2           | 10.187           | 28.319            | 18.132           |               |
| INCISO 3           | 603.600          | 603.600           | 0                |               |
| <b>TOTAL</b>       | <b>9.735.121</b> | <b>10.894.200</b> | <b>1.159.079</b> | <b>11,91%</b> |

Ver en Anexo III cómo determinan el crédito vigente el Ente Único y la O.GE.PU.

b) También difieren los guarismos informados como gasto devengado:

| DEVENGADO          | CTA INVERSION    | ENTE                 | DIFERENCIA        | %            |
|--------------------|------------------|----------------------|-------------------|--------------|
| <b>PROGRAMA 6</b>  | <b>7.987.111</b> | <b>8.676.034,07</b>  | <b>688.923,07</b> | <b>8,63%</b> |
| INCISO 1           | 5.416.932        | 6.293.603,99         | 876.671,60        | 16,18%       |
| INCISO 2           | 81.694           | 144.807,27           | 63.113,29         | 77,26%       |
| INCISO 3           | 2.210.923        | 1.960.260,99         | -250.662,34       | -11,34%      |
| INCISO 4           | 277.562          | 277.361,82           | -200,00           | -0,07%       |
| <b>PROGRAMA 64</b> | <b>1.009.974</b> | <b>1.036.260,86</b>  | <b>26.286,86</b>  | <b>2,60%</b> |
| INCISO 2           | 4.280            | 16.297,00            | 12.017,00         | 280,77%      |
| INCISO 3           | 1.005.693        | 1.019.963,86         | 14.270,47         | 1,42%        |
| <b>PROGRAMA 65</b> | <b>613.787</b>   | <b>629.606,75</b>    | <b>15.819,77</b>  | <b>2,58%</b> |
| INCISO 2           | 10.187           | 28.319,00            | 18.132,02         | 177,99%      |
| INCISO 3           | 603.600          | 601.287,75           | -2.312,25         | -0,38%       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>9.610.872</b> | <b>10.341.901,68</b> | <b>731.029,70</b> | <b>7,61%</b> |

c) Exceso en el gasto devengado:

El gasto devengado informado por el Ente supera el Crédito vigente consignado en la Cuenta de Inversión en \$ 606.780,68.-

|                 |           | <b>VIGENTE<br/>(Cuenta Inversión)</b> | <b>DEVENGADO<br/>(Ente Unico)</b> | <b>DIFERENCIA</b>  | <b>%</b>     |
|-----------------|-----------|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|--------------|
| <b>Programa</b> | <b>6</b>  | <b>8.111.319,00</b>                   | <b>8.676.034,07</b>               | <b>564.715,07</b>  | <b>6,96%</b> |
| INCISO 1        |           | 5.416.936,00                          | 6.293.603,99                      | <b>876.667,99</b>  | 16,18%       |
| INCISO 2        |           | 81.700,00                             | 144.807,27                        | <b>63.107,27</b>   | 77,24%       |
| INCISO 3        |           | 2.210.983,00                          | 1.960.260,99                      | <b>-250.722,01</b> | -11,34%      |
| INCISO 4        |           | 401.700,00                            | 277.361,82                        | <b>-124.338,18</b> | -30,95%      |
| <b>Programa</b> | <b>64</b> | <b>1.010.015,00</b>                   | <b>1.036.260,86</b>               | <b>26.245,86</b>   | <b>2,60%</b> |
| INCISO 2        |           | 4.280,00                              | 16.297,00                         | <b>12.017,00</b>   | 280,77%      |
| INCISO 3        |           | 1.005.735,00                          | 1.019.963,86                      | <b>14.228,86</b>   | 1,41%        |
| <b>Programa</b> | <b>65</b> | <b>613.787,00</b>                     | <b>629.606,75</b>                 | <b>15.819,75</b>   | <b>2,58%</b> |
| INCISO 2        |           | 10.187,00                             | 28.319,00                         | <b>18.132,00</b>   | 177,99%      |
| INCISO 3        |           | 603.600,00                            | 601.287,75                        | <b>-2.312,25</b>   | -0,38%       |
| <b>TOTAL</b>    |           | <b>9.735.121,00</b>                   | <b>10.341.901,68</b>              | <b>606.780,68</b>  | <b>6,23%</b> |

Si el gasto devengado informado se lo vincula con el Crédito Vigente que considera el mismo Ente Único surge un saldo positivo:

Crédito Vigente (s/Ente): \$ 10.894.200,00

Gasto devengado /s/Ente): \$ 10.341.901,68

Saldo: \$ 552.298,32

Este saldo fue tardíamente restituido a la Contaduría General el 21 de diciembre de 2006.

## Personal

La planta de personal del Ente Único en el ejercicio 2005 fue de 354 agentes con la siguiente situación de revista:

| <b>SITUACIÓN DE<br/>REVISTA</b> | <b>CANTIDAD DE<br/>AGENTES</b> | <b>PORCENTUAL</b> |
|---------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| Planta Permanente               | 77                             | 21,8 %            |
| Planta Transitoria              | 119                            | 33,6 %            |
| Contratados                     | 158                            | 44,6 %            |
| Total                           | 354                            | 100 %             |

En lo que respecta al área de desempeño, los mismos se distribuyen de esta manera:

| Área de desempeño                  | Situación de revista |                    |             |            |
|------------------------------------|----------------------|--------------------|-------------|------------|
|                                    | Planta Permanente    | Planta Transitoria | Contratados | Totales    |
| Directorio                         |                      | 20                 | 46          | <b>66</b>  |
| Gerencia General                   | 2                    | 4                  | 17          | <b>23</b>  |
| Gerencia de Administración         | 11                   | 14                 | 5           | <b>30</b>  |
| Gerencia Planificación del Control | 11                   | 9                  | 7           | <b>27</b>  |
| Gerencia de Usuarios               | 13                   | 13                 | 11          | <b>37</b>  |
| Gerencia Técnica de Control        | 27                   | 46                 | 59          | <b>132</b> |
| Secretaría de Coordinación         | 7                    | 9                  | 6           | <b>22</b>  |
| Secretaría Legal                   | 3                    | 2                  | 5           | <b>10</b>  |
| Unidad de Auditoría Interna        | 3                    | 2                  | 2           | <b>7</b>   |
| Totales                            | <b>77</b>            | <b>119</b>         | <b>158</b>  | <b>354</b> |

Tomando en consideración el nivel de estudios:

| Estudios          | Agentes | Porcentual |
|-------------------|---------|------------|
| Primarios         | 19      | 5,37 %     |
| Secundarios       | 147     | 41,53 %    |
| Terciarios        | 16      | 4,52 %     |
| Universitarios    | 102     | 28,81 %    |
| Otros / Sin datos | 70      | 19,77 %    |
| Totales           | 354     | 100,00 %   |

Nivel de estudios vinculado a la situación de revista:

| Estudios          | Planta Permanente | Planta Transitoria | Contratados |
|-------------------|-------------------|--------------------|-------------|
| Primarios         | 3                 | 16                 |             |
| Secundarios       | 36                | 52                 | 59          |
| Terciarios        | 3                 | 6                  | 7           |
| Universitarios    | 26                | 32                 | 44          |
| Otros / Sin datos | 9                 | 13                 | 48          |
| Totales           | 77                | 119                | 158         |

Altas y bajas registradas en el período:

Personal al inicio del ejercicio = 270

Altas = 157

Bajas = 73

Índice de rotación del Personal en el ejercicio = **37 %**

El índice de rotación fue importante. Esta movilidad implica para el organismo la pérdida y reiteración de esfuerzos en inducción y capacitación del personal.

### Controles de los servicios públicos

El Ente Único realiza controles de los servicios públicos de dos maneras: a) En forma programada, en base a una planificación propia; y b) controles no programados, originados en reclamos o denuncias presentados por los usuarios.

### Consultas, denuncias y reclamos

El Ente recibe Consultas, Denuncias y Reclamos.

Las consultas son pedidos de información sobre los tipos de servicios, prestadores que los brindan, condiciones, etc.

Las denuncias tienen que ver con incumplimientos de los prestadores que los usuarios perciben. Puede tratarse de falta de recolección de residuos domiciliarios, cestos en la vía pública llenos, luminarias y semáforos descompuestos, sumideros tapados, etc. Generalmente, las denuncias no requieren la presencia del usuario al formularla, puesto que no se solicita en estos casos la presentación de documentación.

En el caso de los reclamos, se trata de perjuicios que ocurren a los usuarios por parte de los prestadores de servicios, y que la reparación del mismo significa un costo para el usuario. Es el caso de parabrisas o neumáticos rotos en autopista a causa de piedras, basura u otros elementos sobre la misma. Así como también pueden ser los casos de columnas de luminarias caídas sobre automóviles, casas, etc.

En los casos en los que a partir de una denuncia, reclamo, o fiscalización programado por el Ente, se llega a la instancia de iniciar un sumario, se eleva el trámite con el informe correspondiente confeccionado por el área de control encargada de la fiscalización, a la Gerencia General, que es el área con la facultad de tomar la decisión de iniciar la acción.

En el Anexo IV se describe sintéticamente la tramitación que corresponde a cada uno de estos supuestos.

### Controles realizados

En su Informe de Actividades correspondiente al año 2005, el Ente consignó la realización de los siguientes controles programados:

| <b>Servicio Público</b>   | <b>1° Trimestre</b> | <b>2° Trimestre</b> | <b>3° Trimestre</b> | <b>4° Trimestre</b> | <b>Meta Anual</b> | <b>Realizado</b> |
|---------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|------------------|
| Alumbrado público         | 5.555               | 7.338               | 6.846               | 4.704               | 21.200            | 24.443           |
| Señalamiento luminoso     | 290                 | 1.581               | 1.033               | 787                 | 3.443             | 3.691            |
| TV por cable              | 10                  | 0                   | 3.259               | 2.479               | 11.340            | 5.784            |
| Transmisión de datos      | 1.145               | 2.531               | 1.606               | 1.411               | 5.580             | 6.693            |
| Higiene Urbana            | 71.585              | 161.999             | 96.758              | 228.540             | 300.000           | 558.882          |
| Residuos Patológicos      | 133                 | 147                 | 107                 | 96                  | 872               | 483              |
| Autopistas                | 157                 | 40                  | 191                 | 159                 | 496               | 547              |
| Estacionamiento medido    | 884                 | 1.649               | 1.490               | 1.711               | 5.760             | 5.734            |
| Multas fotográficas       | 1.081               | 1.197               | 2.070               | 1.832               | 5.760             | 6.180            |
| Playas de estacionamiento | 27                  | 33                  | 33                  | 18                  | 104               | 111              |
| Colectivos                | 13                  | 130                 | 148                 | 139                 | 100               | 430              |
| Taxis                     | 901                 | 1.504               | 1.739               | 1.225               | 3.480             | 5.369            |
| Subterráneos              | 941                 | 1.277               | 876                 | 770                 | 3.066             | 3.864            |
| <b>Total</b>              |                     |                     |                     |                     | <b>361.201</b>    | <b>622.211</b>   |

En Alumbrado público, la unidad de medida de control es “luminaria”.

En señalamiento luminoso la unidad de medida de control es “intersección”.

En Transmisión de Datos, Higiene Urbana, Estacionamiento medido y Multas Fotográficas, la unidad de medida de control es “cuadra”.

En residuos patológicos la unidad de medida de control es “cada control – administrativo e inspección ocular por separado”.

En Colectivos la unidad de medida de control es “línea”.

En lo que respecta a los reclamos y denuncias recibidos, la Gerencia de Usuarios consigna, en el referido Informe de Actividades del año 2005, la recepción de 1.489 denuncias/reclamos.

Teniendo en cuenta el servicio involucrado, esta fue la distribución de los reclamos recibidos:

| Servicio Público     | Cantidad |
|----------------------|----------|
| Alumbrado público    | 405      |
| Semáforos            | 200      |
| Televisión por cable | 50       |
| Higiene urbana       | 723      |
| Residuos patológicos | 3        |
| Transporte           | 58       |
| Autopistas           | 37       |
| Estacionamiento      | 7        |
| Multas fotográficas  | 4        |
| Otros                | 2        |
| Total                | 1.489    |

### **Sanciones aplicadas**

Durante el ejercicio bajo examen se aplicaron 15 sanciones a diversos prestadores. En 7 casos se aplicaron apercibimientos y en 8 casos multas. Además de las sanciones referidas, en dos casos se dispuso la obligación de reparar daños y en uno se suspendió a un prestador.

Este es el cuadro de casos:

| Resolución | Fecha | Materia              | Prestador                         | Sanción                              |
|------------|-------|----------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 015/05     | 18/02 | Higiene Urbana       | Cliba                             | Multa                                |
| 024/05     | 13/04 | Residuos Patológicos | Medam B.A. SA                     | Multa y suspensión en registro       |
| 027/05     | 19/04 | Residuos patológicos | Habitat Ecológico SA              | Apercibimiento                       |
| 028/05     | 19/04 | Residuos patológicos | Marbec SRL<br>Tri-Eco SA          | Multa                                |
| 031/05     | 09/05 | Residuos patológicos | Hospital Muñiz                    | Apercibimiento                       |
| 052/05     | 02/08 | Residuos patológicos | Tri-Eco SA<br>Transportes Benitez | Apercibimiento                       |
| 058/05     | 01/09 | Autopista            | Covimet SA                        | Apercibimiento<br>Reparación de daño |
| 062/05     | 07/09 | Residuos patológicos | Centro Médico<br>Luis Pasteur     | Apercibimiento                       |
| 065/05     | 07/09 | Higiene Urbana       | Ecohabitat SA                     | Multa                                |
| 077/05     | 13/10 | Residuos patológicos | Instituto<br>Frenopático SA       | Apercibimiento                       |
| 090/05     | 22/11 | Residuos patológicos | OSPERyH                           | Apercibimiento                       |
| 103/05     | 21/12 | Alumbrado público    | Mantelectric                      | Multa                                |
| 104/05     | 21/12 | Alumbrado público    | Mantelectric                      | Multa                                |
| 105/05     | 21/12 | Autopista            | AUSA                              | Multa<br>Reparación de daño          |
| 106/05     | 21/12 | Alumbrado público    | Siemens SA                        | Multa                                |

Teniendo en cuenta el servicio involucrado los casos se agrupan así:

| Servicio             | Sanciones |
|----------------------|-----------|
| Higiene Urbana       | 2         |
| Residuos patológicos | 8         |
| Autopistas           | 2         |
| Alumbrado público    | 3         |

### Servicios en los que no se registraron sanciones

Transporte público de pasajeros = **Sin sanciones**

Control de estacionamiento por concesión = **Sin Sanciones**

Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3° inciso m) de la ley 210 = **Sin sanciones**

Servicios públicos que se presten en el ámbito de la Ciudad cuya prestación exceda el territorio de la misma, sin colisionar con la competencia atribuida a otros órganos del Gobierno de la Ciudad, a los entes de otras jurisdicciones y a los entes de la Nación, con los que se complementa, conforme lo establecido en el Art. 3° inciso m) Ley 210 = **Sin sanciones**

Sistema de verificación fotográfica de infracciones de tránsito por concesión = **Sin sanciones**

Servicio de transporte escolar = **Sin sanciones**

### Relación Sanciones / Controles / Denuncias

| SERVICIO PÚBLICO          | CONTROLES REALIZADOS | DENUNCIAS – RECLAMOS | SANCIONES |
|---------------------------|----------------------|----------------------|-----------|
| Alumbrado público         | 24.443               | 405                  | 3         |
| Señalamiento luminoso     | 3.691                | 200                  | 0         |
| TV por cable              | 5.784                | 50                   | 0         |
| Transmisión de datos      | 6.693                |                      | 0         |
| Higiene Urbana            | 558.882              | 723                  | 2         |
| Residuos patológicos      | 483                  | 3                    | 8         |
| Autopistas                | 547                  | 37                   | 2         |
| Estacionamiento medido    | 5.734                | 7                    | 0         |
| Playas de estacionamiento | 111                  |                      | 0         |
| Multas fotográficas       | 5.734                | 4                    | 0         |
| Colectivos                | 430                  | 58                   | 0         |
| Taxis                     | 5.369                |                      | 0         |
| Subterráneos              | 3.864                |                      | 0         |
| Otros                     |                      | 2                    | 0         |
| Total                     | <b>622.211</b>       | <b>1.489</b>         | <b>15</b> |

## Porcentuales

$$\frac{\text{Total de sanciones}}{\text{Total de controles}} \times 100 = \frac{15}{622.211} \times 100 = 0,0024 \%$$

$$\frac{\text{Total de sanciones}}{\text{Total de denuncias}} \times 100 = \frac{15}{1.489} \times 100 = 1 \%$$

## Capacitación de usuarios

El Área de Capacitación al Usuario realizó dos tipos de tareas de capacitación, por un lado la capacitación que está destinada a los usuarios de servicios públicos de la Ciudad de Buenos Aires, y por el otro, capacitación a agentes del propio Ente Único, en lo referente a los derechos de los usuarios y consumidores de servicios públicos

Las actividades vinculadas con la capacitación de usuarios y consumidores, fue llevada a cabo por dos medios. En primer lugar, las actividades realizadas dentro de un marco institucional, y en segundo lugar, la que se denomina "Campaña en la Vía Pública".

## Capacitación en ámbitos institucionales

- Actividades con establecimientos educativos del ámbito público y privado.
  - Primarios:
 

En lo referente a las actividades realizadas en establecimientos de educación primaria, se llevaron a cabo los talleres "Educación en el Consumo 2005" en colegios de los distritos escolares 8°, 18° y 20°.

En cada ocasión se trabajó en conjunto con los directivos y maestros de cada establecimiento.

Los agentes capacitadores del organismo recogieron una devolución al término de cada taller.
  - Secundarios

El taller “Educación en el Consumo 2005” se realizó también en colegios secundarios, pero exclusivamente del ámbito privado.

Se realizaron 9 talleres con docentes y alumnos de los distintos años.

- Actividades con el Sindicato SUTERH

Se incluyó, en el curso “Seguridad en Edificios II” dictado por el SUTERH, y en las carreras “Seguridad e higiene en el trabajo” y “Operación de Edificios Inteligentes”, el taller “Educación en el Consumo 2005”.

- Actividades con la Dirección General de Deportes del GCABA.

El Área de Capacitación trabajó en conjunto con la Unidad de Servicio de Apoyo a los Clubes de la Ciudad.

Esta actividad se realizó en cuatro clubes barriales, en los que se dictaron los talleres correspondientes al programa “Educación en el Consumo 2005”, a las que asistieron directivos de los clubes, socios y vecinos

- Actividades en el CESAC N° 24 (Centro de Salud Comunitaria)

El personal concurrió a una reunión realizada por la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes – Zona Flores, que tuvo lugar en el mencionado CESAC, en donde participaron además, representantes del CGP N°8 e integrantes de distintas organizaciones barriales. Durante la reunión se entregó material institucional.

- Actividades con Asociaciones de Usuarios y Consumidores. Talleres dictados en el Ente.

Se realizaron 4 talleres correspondientes al programa “Educación en el Consumo 2005” a miembros de asociaciones de usuarios y consumidores en el EURSP.

- Actividades con la Dirección General de Defensa Civil.

Se programó el dictado de talleres del programa “Educación en el Consumo 2005” para los agentes de esta Dirección. No se aclara si se llevaron a cabo o no.

Se realizó el taller “El Ente y los Servicios Públicos” para los agentes de esta Dirección.

## **Actividades en la vía pública**

Este tipo de actividades se realizaron en conjunto con el Área de Relaciones con la Comunidad.

Agentes del Área de capacitación participaron en mesas instaladas en las esquinas de la ciudad, entregando material, orientando y asistiendo sobre temas de consulta a usuarios.

## V. OBSERVACIONES

### Cuestiones presupuestarias

1) La información presupuestaria brindada por el Ente Único presenta diferencias significativas con la consignada en la Cuenta de Inversión:

- El crédito vigente consignado por el Ente supera en \$ 1.159.079 al crédito vigente oficial.
- El gasto devengado supera en \$ 731.029,70 al consignado en la Cuenta de Inversión.
- El gasto devengado denunciado por el organismo excede en \$ 606.780,68 el crédito vigente del ejercicio.

2) El crédito vigente del Programa N° 6 “Actividades Centrales” fue modificado con posterioridad al cierre del ejercicio 2005 (febrero de 2006 – Decreto 168-GCABA-06) afectando de ese modo partidas ya ejecutadas<sup>4</sup>.

3) La Cuenta de Inversión no consigna, en el Programa N° 6 “Actividades Centrales”, los importes correspondientes al inc. 1 “Gastos en personal” correspondientes al mes de diciembre de 2005.

4) Los registros correspondientes al mes de diciembre de 2005 fueron informados con atraso por el Ente Único a la Contaduría General (la información ingresó en Contaduría el 30 de marzo de 2006).

5) Mas allá del atraso referido en el punto anterior, la información de diciembre 2005 podría haber sido incluida oportunamente en la Cuenta de Inversión, lo que solo se hizo en forma parcial. Los registros correspondientes al inciso 1º “Gastos en Personal” (\$ 876.671,70) no fueron incluidos. En el inciso 2º “Bienes de consumo” se registraron \$ 5.000.-, siendo lo informado por el Ente \$ 98.486,36 (diferencia: \$ 93.486,36). En el inciso 3º “Servicios no personales” se consignaron \$ 610.489,67, siendo lo informado por el Ente \$ 720.697,30 (diferencia: 110.207,63). Sólo el inciso 4º (\$ 192.225,85) fue registrado sin diferencias. Las diferencias apuntadas entre los registros del Ente y los de la Contaduría General restan confiabilidad a la información económica recibida no pudiendo determinarse con precisión los resultados económicos del ejercicio.

---

<sup>4</sup> El organismo auditado manifiesta en su descargo que las observaciones 2, 3 y 5 “están referidas a aspectos que son de incumbencia de la Contaduría General y de la OGESE y ajenas a este organismo”

6) La restitución del saldo no ejecutado del ejercicio 2005 (conforme los registros del Ente Único), fue realizado tardíamente en el mes de diciembre de 2006, ocho meses después del plazo establecido para la aprobación del balance general y seis meses después del cierre de la Cuenta de Inversión.

7) El Balance correspondiente al ejercicio 2005 fue aprobado con 7 meses de retraso (9 de noviembre de 2006) <sup>5</sup>

### **Control de Servicios Públicos**

8) La cantidad de controles consignada por el Ente Único en su Informe Anual 2005 presenta diferencias significativas con la que presenta la Cuenta de Inversión (Según Informe Anual EURSP = 622.211 // Según Cuenta de Inversión = 484.211) <sup>6</sup>

9) La cantidad de sanciones aplicadas en el ejercicio 2005 carece de relevancia en relación a la cantidad de controles efectuados y a las denuncias recibidas de los usuarios. Resulta sumamente difícil la corrección de la defectuosa prestación de los servicios públicos si la detección de los incumplimientos no se encuentra acompañada de la correspondiente sanción (Ver, al respecto, los cuadros confeccionados a fs. 18, 19 y 20).

10) No se registraron sanciones para servicios de Transporte Público de pasajeros; de Televisión por cable, de Transmisión de datos, de Estacionamiento por Concesión, Multas fotográficas de infracciones de tránsito, Transporte escolar y aquellos servicios que se prestan en el ámbito de la Ciudad cuya prestación excede el territorio de la misma <sup>7</sup>.

### **Reclamos / Denuncias**

11) El registro de las actuaciones de reclamos y denuncias no se hace de un modo unívoco. Los trámites pueden ser identificados de los siguientes modos:

---

<sup>5</sup> Dentro de los cuatro (4) meses de concluido el ejercicio financiero, las entidades del Sector Público, excluida la Administración Central, deben entregar a la Contaduría General, los estados contables financieros del ejercicio anterior, con las notas y anexos que correspondan. (Ley 70, art. 116).

<sup>6</sup> El organismo manifiesta en su descargo que “la meta física para el año 2005 fue de 622.100 y no de 484.211 como fue consignado en la Cuenta de Inversión, desconociendo de dónde surge el error consignado en las “observaciones preliminares” y que no se condicen con la documental obrante en el Ente”

por número de expediente, por número de nota de ingreso del trámite, por número de providencia, por número de denuncia o reclamo y por número de informe. Esta circunstancia dificulta la búsqueda y localización de los trámites

12) Se detectan casos en los que no existe constancia de la notificación al usuario del resultado del Trámite: N° 31 (Reclamo) – Exp. 27/05 // N° 32 (Denuncia) – Nota GCC N° 35/AAU/05 // N° 408 (Denuncia) – Exp. 463/05 // N° 534 (Denuncia) – Exp. 463/05 // N° 563 (Denuncia) – Exp. 463/05 // N° 779 (Denuncia) – Exp. 463/05.<sup>8</sup>

13) Diversos trámites incluidos en la muestra, no se encuentran resueltos:

N° 118 (Reclamo) – Exp. 90/05 (iniciado 01/02/2005)  
 N° 231 (Reclamo) – Exp. 147/05 (iniciado 01/03/2005)  
 N° 282 (Denuncia) – Exp. 431/05 (iniciado el 03/03/2005)  
 N° 351 (Reclamo) – Nota a GCC 222/AAU/05 (iniciado 17/03/05)  
 N° 633 (Denuncia) – Exp. 531/05 (iniciado el 06/05/2005)  
 N° 651 (Denuncia) – Exp. 574/05 (iniciado el 11/05/2005)  
 N° 658 (Denuncia) – Exp. 307/05 (iniciado el 11/05/2005)  
 N° 762 (Reclamo) – Nota a GU 595/AAU/05 (iniciado el 15/05/2005)  
 N° 1094 (Reclamo) – Nota a GU 733/AAU/05 (iniciado el 07/07/2005)  
 N° 1125 (Reclamo) – Exp. 530/05 (iniciado el 19/07/2005)  
 N° 1157 (Reclamo) – Exp. 565/05 (iniciado el 09/08/2005)  
 N° 1223 (Reclamo) – Nota AAU N° 01/DAD/05 (iniciado el 14/09/2005)  
 N° 1249 (Reclamo) – Exp. 383/05 (iniciado el 03/10/2005)  
 N° 1250 (Reclamo) – Exp. 440/05 (iniciado el 03/10/2005)  
 N° 1270 (Reclamo) – Exp. 661/05 (iniciado el 14/10/2005)  
 N° 1310 (Reclamo) – Exp. 718/05 (iniciado el 26/10/2005)  
 N° 1455 (Denuncia) – Exp. 1028/05 (iniciado el 12/12/05)  
 N° 1468 (Reclamo) – Exp. 1019/05 (iniciado el 13/12/2005)  
 N° 1499 (Reclamo) – Nota AAU N° 02/DAD/05 (iniciado el 29/12/2005)

14) Sin perjuicio de lo señalado en la Observación anterior, cabe destacar, por su significación, demoras registradas en algunos de los trámites:

Trámite N° 1270 (Reclamo) – Exp. 661/05 = El reclamo es presentado en octubre de 2005. La Gerencia Técnica de Control lo recibe el 18/10/05 y cuatro meses después lo gira a Planificación el 22/02/06. La fiscalización del hecho denunciado (ruidos molestos) es ordenada, finalmente, un año

<sup>8</sup> En su descargo el Ente sostiene que “las faltas de notificación muchas veces se deben a que el usuario que realiza la denuncia entrega sólo un número telefónico o una dirección errónea, por lo que dicha comunicación no puede realizarse. Desde fines de 2005 se ha decidido utilizar todos los medios formales e informales (cédulas de notificación, cartas documentos, llamados telefónicos, correo simple, correo electrónico) para notificar al usuario la respuesta”

después del inicio, el 30 de octubre de 2006. Al momento de la compulsa del expediente no existían otras actuaciones.

Trámite N° 1468 (Reclamo) – Exp. 1019/05 – Fue girado a la Secretaría Legal el 31/01/2006 y no registró mas movimientos

15) Existen varios casos en los que se denuncian deficiencias vinculadas con la recolección de basura o el servicio de barrido, y la correspondiente inspección no es realizada en forma inmediata, sino varios días después (entre 5 y 11 días, según los casos) no pudiendo ya, en razón de esta demora, verificarse el incumplimiento denunciado. (Trámites N° 348 – Exp. 462/05 // N° 352 – Exp. 429/05 // N° 408 – Exp. 463/05 // N° 534 – Exp. 463/05 // N° 563 – Exp. 463/05 // N° 624 – Exp. 429/05 // N° 819 – Exp. 453/05 // N° 1037 – Nota a GU 704/AAU/05)

## Sumarios

16) Expte. 6/05 (Residuos patológicos) – No llega a ordenarse la instrucción de sumario. Diez meses después de su inicio se advierte que las actas que dieron origen al trámite presentaban deficiencias que podían dar lugar a un planteo de nulidad. Se plantea la necesidad de realizar una nueva inspección, no obrando constancias de su realización. El trámite es archivado sin que obren constancias de que las deficiencias detectadas se hubieran solucionado y de que se hubiera realizado nueva inspección levantando actas sin deficiencias.

En oportunidad de efectuar el descargo, el organismo auditado manifiesta que efectuó una nueva inspección dejándose constancia de ello en un expediente distinto e iniciado en oportunidad de la realización de dicha diligencia. En esta circunstancia se debería haber hecho referencia al nuevo expediente en las actuaciones originales a fin de resguardar el orden procesal (art. 22 Decreto 1510-GCBA-97)

17) Se advierten significativas demoras en diversos trámites:  
Expte. 44/05 (Residuos patológicos) - Un acta de verificación realizada el 2/09/2005 es incorporada al expediente con 7 meses de demora, el 16/04/2006. El trámite se encuentra en el Departamento Dictámenes y Contencioso desde el 26 de julio de 2006 no registrándose movimientos posteriores. <sup>9</sup>

Expte. 45/05 (Residuos patológicos) – Seis meses de demora para designar instructor sumariante (El inicio del sumario es ordenado el 21 de noviembre de 2005 y la designación de sumariante es el 2 de mayo de 2006).

---

<sup>9</sup> La revisión del trámite fue realizada en el mes de abril de 2007.

Expte. 162/05 (Residuos patológicos) – Cinco meses de demora para designar instructor sumariante (El inicio del sumario es ordenado el 13 de julio de 2005 y la designación de sumariante es el 1 de diciembre de 2005)

Expte. 323/05 (Higiene Urbana) – Cuatro meses de demora para designar instructor sumariante. (El inicio del sumario es ordenado el 18 de enero de 2006 y la designación de sumariante es el 10 de mayo de 2006)

Expte. 353/05 (Higiene Urbana) – Cuatro meses de demora para designar instructor sumariante (El inicio del sumario es ordenado el 9 de enero de 2006 y la designación de sumariante es el 10 de mayo de 2006)

Expte. 448/05 (Higiene Urbana) – Cinco meses de demora para designar instructor sumariante (El inicio del sumario es ordenado el 22 de diciembre de 2005 y la designación de sumariante es el 10 de mayo de 2006)

Expte. 538/05 (Señalización luminosa) – Transcurren 8 meses entre la contestación de la empresa (15 de noviembre de 2005) y el dictamen aconsejando la aplicación de multa (19 de julio de 2006).

18) Al mes de abril de 2007, 15 de los trámites relevados (sobre un total de 21) se encontraban sin finalizar (Exptes. Nro. 21/05 (iniciado 13/01/05) - 44/05 (iniciado 24/01/05) - 45/05 (iniciado 24/01/05) - 120/05 (iniciado 25/02/05) - 162/05 (iniciado 14/03/05) - 200/05 (iniciado 04/04/05) - 331/05 (iniciado 16/06/05) - 353/05 (iniciado 24/06/05) - 418/05 (iniciado el 18/07/05) - 426/05 (iniciado el 21/07/05) - 448/05 (iniciado el 26/07/05) - 537/05 (iniciado el 13/08/05) - 538/05 (iniciado el 30/08/05) - 640/05 (iniciado el 30/09/05) - 651/05 (iniciado el 30/09/05))

### **Compras y contrataciones**

19) Durante varios meses del año 2006, no existió intervención de la Comisión de Recepción de Bienes, ya que la Comisión designada para el año 2005 tenía vencido el plazo de nombramiento y no se había designado una nueva comisión. (Exptes. 557/05; 744/05; 591/05)

20) No hay dictamen jurídico previo al dictado de la disposición que aprueba el procedimiento de contratación y resuelve la adjudicación en los siguientes trámites: Exptes. 075/05; 296/05; 557/05; 744/05.

21) En los trámites correspondientes a Contrataciones Directas y a Contrataciones Directas por trámite simplificado, no se incorporan constancias de la publicación en el Boletín Oficial de la adjudicación efectuada <sup>10</sup> (Exptes. 640/03; 075/05; 078/05; 524/05; 557/05; 591/05; 601/05)

22) Expte. 640/03 – Alquiler de fotocopadoras

No consta el acto administrativo que autoriza el procedimiento de compra. Sólo hay referencias a decisiones del Directorio.

El expediente se inicia el 17/12/03 advirtiendo que el 30 de ese mismo mes finalizaría el período contractual con la firma prestadora. Pese a la urgencia expuesta, el trámite demora un año y recién se adjudica el 30/12/04. Se producen demoras injustificadas: iniciado en diciembre del 2003, las invitaciones a cotizar son cursadas recién en noviembre de 2004.

La contratación revela la existencia de una deficiente planificación, ya que tratándose de un servicio indispensable para un organismo de estas características y pudiéndose prever una contracción por períodos extensos (anuales o bi-anuales), se limita a un lapso de 4 meses. Más aún, durante toda la tramitación (que demora un año) fue necesario recurrir a prórrogas de la contratación anterior que ya revelaban claramente la exigüidad del lapso contratado. Una vez adjudicada la presente nuevamente se recurre a una prórroga en virtud de una solicitud del mes de mayo de 2005, aprobada en junio del 2005 (Disposición 78/05 de la Gerencia General).

Por otra parte la limitación temporal de la contratación, sumada al recurso de aprobar prórrogas de la misma conduce a un incorrecto encuadre jurídico del trámite. En efecto, aquí se efectúa inicialmente una estimación insuficiente del costo de la contratación en \$ 12.000. En base a esta estimación se otorga a la compra el trámite de contratación directa trámite simplificado. Pero la adjudicación resulta finalmente de \$ 19.916 y al ser prorrogada por otro lapso igual, el costo total de la contratación termina siendo de \$ 39.832.- monto que excede ampliamente el tope fijado para las contrataciones de trámite simplificado (autorizado hasta un máximo de \$ 20.000.-). Y el monto referido solo abarca un servicio por 8 meses. A esto es necesario adicionar el monto de otra contratación que cubre el último cuatrimestre (realizada por otro expediente: 557/05, con un monto adjudicado de \$ 23.856. Como se observa mas adelante, en el párrafo destinado a esta contratación, también se recurre allí a una prórroga, por lo que el monto total asciende a \$ 47.712).

<sup>10</sup> Reglamento de Compras, art. 12, a), IV)

23) Expte. 524/04 – Contratación de seguros patrimoniales

Se inicia una contratación en noviembre del año 2004 y una primera adjudicación es dejada sin efecto el 21 de febrero de 2005, ordenándose el inicio de una nueva contratación, lo que se plasma en el mes de julio de 2005. La adjudicación es efectuada finalmente el 17 de noviembre de 2005. No obran constancias en el trámite de cuál fue la cobertura con la que contó el Ente durante los 12 meses que insumió el trámite.

24) Expte. 075/05 – Compra de artículos de librería

Se efectúa una ampliación por \$ 2.938.32 (28/12/05) que es incorrectamente afectada al ejercicio 2005. El remito del proveedor es del 9/01/06 y el parte de recepción definitiva es del 7/02/06, sin embargo fue devengado el 29/12/05.

No se efectuó la correspondiente retención del impuesto a las ganancias

25) Expte. 338/05 – Contratación de servicio de reconocimientos médicos

Las facturas incorporadas al expediente son fotocopias simples sin certificación.

La contratación es realizada por un lapso limitado (5 meses), debiendo recurrirse a una ampliación por otro lapso igual para no interrumpir el servicio. Se evidencia una deficiente planificación de las contrataciones.

26) Expte. 371/05 – Adquisición de material informático

El acta de preadjudicación no hace referencia a la firma Servicios Globales Informáticos, oferente en el procedimiento.

El acto administrativo que aprueba la contratación (Resolución 121 del 29/12/05), omite hacer referencia a los motivos por los cuáles fueron rechazados los oferentes no adjudicados.

No obra en el expediente la garantía de adjudicación de uno de las firmas contratadas (Dinatech)

La compra es incorrectamente afectada al ejercicio 2005, registrando con fecha 29/12/05 la etapa devengado. Los partes de recepción definitiva son del 10/01/06, 17/02/06 y 22/02/06, correspondiendo la imputación en este ejercicio. (También los remitos emitidos por los proveedores son del año 2006: 9/01; 8/02; 16/02; 21/02).

27) Expte. 557/05 – Alquiler de máquinas fotocopadoras

La contratación revela la existencia de una deficiente planificación, ya que tratándose de un servicio indispensable para un organismo de estas características y pudiéndose prever una contracción por períodos extensos (anuales o bi-anuales), se limita a un lapso de 4 meses, provocando al vencimiento la necesidad de recurrir inmediatamente a una prórroga por idéntico plazo. Igual situación a la aquí observada se planteó en el expte. 640/03 donde el mismo servicio fue también contratado por este breve término e idénticamente necesario fue recurrir a prórrogas.

28) Expte. 591/05 – Adquisición y colocación de paneles

No se incluye constancia de la registración del gasto devengado.

29) Expte. 601/05 – Reparación equipos de aire acondicionado

El Parte de recepción definitiva es de fecha anterior a la Orden de Compra. Ésta última data del 7 de diciembre de 2005 y el parte es del 10 de noviembre de 2005

30) Expte. 697/05 – Organización de evento lanzamiento del 0800 del Ente

El marco jurídico que se da en la Resolución de autorización del procedimiento de compra es erróneo. No existe en las disposiciones legales de la Ciudad un procedimiento de “compra directa”, como el que se menciona en el artículo 1º de la Resolución N° 0086 del 8/11/05. En el VI considerando, además, se invoca el Decreto 1023/2001, dictado por el Poder Ejecutivo Nacional, Régimen

General de Contrataciones Públicas, que no es aplicable en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, por cuanto rige en materia de compras y contrataciones lo dispuesto en la cláusula transitoria tercera de la Ley 70.<sup>11</sup>

Las invitaciones no se cursaron con la antelación debida. El acto de apertura de ofertas fue fijado para el 10 de noviembre, la fecha de emisión de las invitaciones es del 8 de noviembre de 2005, y fueron recibidas el 9 de noviembre con un día de anticipación.

No se efectuó la correspondiente retención del impuesto a las ganancias.

31) Expte. 744/05 – Contratación de servicios de impresión

No consta en el trámite el acta de apertura de ofertas.

La compra es incorrectamente afectada al ejercicio 2005, registrando con fecha 29/12/05 las etapas devengado y liquidado. Los remitos emitidos por el proveedor son de los meses abril y mayo de 2006, correspondiendo la imputación en este ejercicio.

32) Cajas Chicas

En todas las rendiciones analizadas se incluyen tickets comunes a consumidor final que no permiten identificar al organismo contratante. (23,75% de los comprobantes).

Se detectaron 13 casos en los que no se efectuó la correspondiente retención de Ingresos Brutos: Expedientes 628/05 (2); 949/05 (3); 1063/05 (2); 1013/05 (6).

Falta constancia de alta en el inventario en 6 casos: Expedientes 216/05 (1); 339/05 (1); 1063/05 (1); 1084/05 (3).

---

<sup>11</sup> Cláusula transitoria tercera: "Hasta tanto no se sancione una Ley que regule el sistema de contrataciones del Estado y que organice la administración de sus bienes, continuará rigiendo la normativa vigente a la fecha de la sanción de esta Ley".

Se detectan comprobantes que están autorizados por áreas diversas de aquella a la que se otorga el uso de la Caja Chica: Expedientes 949/05 (2); 1063/05 (6); 1013/05 (11); 1084/05 (19).

### 33) Fondo Permanente

Durante el período auditado se excedieron las reposiciones autorizadas por el Reglamento para la Adquisición y Contratación de bienes y servicios del Ente Único (Se efectuaron 13 rendiciones, siendo el máximo autorizado de 11).

Se advierte que en todos los fondos rendidos se incluyen compras de artículos de librería, sumando a lo largo del año un monto de \$ 44.254,87. La circunstancia apuntada revela una deficiente planificación de las compras, ya que se trata de insumos fácilmente previsibles en una oficina. Por otra parte, el monto invertido marca la importancia de las compras efectuadas que debieron ser incluidas en una única contratación.

En la rendición del Fondo N° 4 (Expte. 272/05) se detectan dos compras en las que no se efectuó la correspondiente retención de Ingresos Brutos.

### **Legajos de personal**

#### 34) En la muestra de legajos relevada, se advierte:

En la totalidad de los casos, los legajos no se encuentran foliados o cuentan con foliatura incompleta.

En 11 casos falta el certificado de estudios del agente ( 31 %)

En 8 casos falta constancia del CUIL o CUIT del agente ( 23 %)

En 6 casos falta ficha de datos personales (17 %)

En los legajos correspondientes a personal de planta, en 21 casos no consta el examen psicofísico del agente ( 87 %).

En los legajos correspondientes a contratados, no constan las correspondientes certificaciones de servicio.

En todos los legajos se incorporan fotocopias sin certificar o sin dejar constancia de que se tuvieron los originales a la vista.

## **Sistemas de Información**

35) El organismo carece de aplicativos específicos para la gestión (en particular seguimiento de actuaciones y gestión presupuestaria). Cabe advertir que la búsqueda de la muestra de Reclamos y Denuncias solicitada por esta Auditoría resultó sumamente lenta y dificultosa y finalmente, algunos trámites no pudieron ser localizados (Ver Limitación al alcance).

36) Las cintas que contienen el back up de la información de usuarios y de la base de datos del aplicativo Waldbott, son guardadas en un lugar próximo al centro de cómputos, en el mismo edificio, lo cual implica el riesgo de perder, en caso de siniestro, tanto la información de los servidores principales como su resguardo.

37) El Ente carece de Plan de Contingencias y de Recuperación de Desastres que establezcan, para cada eventualidad que pueda afectar sustancialmente el servicio prestado, los plazos y condiciones para su recuperación, con el conocimiento y aceptación de los receptores del servicio informático. Ello implica, por una parte, la falta de previsiones escritas que indiquen cómo actuar ante una situación excepcional de salida de servicio del sistema o pérdida de información, lo que torna imprevisible y azaroso el manejo de la recuperación; y por la otra, el desconocimiento de los receptores del servicio respecto de los riesgos de interrupción a que están expuestos, su eventual duración y profundidad, y el posible alcance de las eventuales pérdidas de información.

38) El Ente no cuenta con una política que determine la longitud, características y plazo de expiración de las claves de usuario; al respecto, el área de sistemas informa que ha solicitado la actualización del sistema operativo Linux SuSe, necesaria para su implementación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1) a 5) En atención a las significativas diferencias existentes entre los registros presupuestarios del Ente y las constancias de la Cuenta de Inversión, en la que no se encuentran registrados \$ 731.029,70 devengados según el Ente, se efectúe el correspondiente deslinde de responsabilidades.

6) Efectuar en término la devolución de los saldos no ejecutados al cierre del ejercicio.

7) Aprobar el balance correspondiente a cada ejercicio dentro del plazo fijado legalmente.

- 8) Efectuar las verificaciones correspondientes al momento de emitir la Cuenta de Inversión a efectos de guardar correlación con la información brindada por los distintos organismos del Gobierno de la Ciudad.
- 9) , 10) Establecer criterios más exigentes al momento de definir la aplicación de sanciones a los distintos prestadores de servicios públicos, de modo que las mismas puedan cumplir con su finalidad correctora de los desvíos que se detecten.
- 11) Establecer un sistema único de identificación de denuncias y reclamos que permita una rápida identificación y ubicación de los mismos.
- 12) Dejar constancia en todos los trámites de la comunicación al usuario del resultado del mismo, o de las gestiones realizadas al efecto.
- 13 a 18) Tramitar con mayor celeridad las actuaciones, efectuando en forma inmediata la verificación de las deficiencias denunciadas y procurando la culminación del mismo en plazos breves que permitan la adopción de medidas correctivas oportunas.
- 19) Designar en forma oportuna la Comisión de Recepción de Bienes que ha de actuar en cada ejercicio.
- 20) Requerir dictamen jurídico con carácter previo a la adjudicación de compras y contrataciones.
- 21) Efectuar las publicaciones en el Boletín Oficial dispuestas por la reglamentación.
- 22) Dictar en todos los trámites el correspondiente acto administrativo autorizando el inicio de la compra. Efectuar una planificación acorde con las características del servicio a contratar que permita evitar las sucesivas prórrogas en lapsos breves.
- 23) Imprimir una mayor celeridad a los trámites de compras, en particular aquellos destinados a las coberturas de seguros patrimoniales. Dejar constancia en el expediente de la cobertura con la que se cuenta durante el lapso de contratación.

- 24) Efectuar las afectaciones presupuestarias en el ejercicio en el que se han efectivizado.
- 25) Incorporar en los trámites los originales de las facturas presentadas por los proveedores. Efectuar una planificación acorde con las características del servicio a contratar que permita evitar las sucesivas prórrogas en lapsos breves.
- 26) Incorporar en los actos relevantes de la contratación (Acta de preadjudicación, Resolución de adjudicación) referencias correspondientes a todos los oferentes intervinientes, así como de los motivos por los cuales han sido descartadas o consideradas no convenientes las distintas ofertas. Efectuar las afectaciones presupuestarias en el ejercicio correspondiente conforme la reglamentación vigente.
- 27) Efectuar una planificación acorde con las características del servicio a contratar que permita evitar las sucesivas prórrogas en lapsos breves.
- 28) Incorporar a los trámites constancia de todas las afectaciones presupuestarias efectuadas.
- 29) Evitar errores en la datación de los distintos actos realizados en el expediente.
- 30) Encuadrar las compras en alguna de las formas contempladas en la reglamentación vigente, evitando la utilización de encuadres jurídicos no aplicables en la Ciudad de Buenos Aires. Iniciar las contrataciones con la antelación necesaria para cumplir en término con todos los pasos prescriptos. Efectuar las retenciones impositivas correspondientes.
- 31) Efectuar las afectaciones presupuestarias en el ejercicio correspondiente conforme la reglamentación vigente
- 32) Incorporar en las rendiciones de Caja Chica facturación que permita identificar al adquirente. Efectuar las correspondientes retenciones impositivas. Incorporar constancia del alta en el inventario en los casos que corresponda.
- 33) Evitar el exceso en la cantidad de rendiciones del Fondo Permanente. Efectuar una planificación mas minuciosa que evite el tener que recurrir en forma constante y regular a las adquisiciones previsibles por este Fondo.

- 34) Mantener foliados y actualizados los legajos del personal, incorporando todas las constancias que deben obrar en los mismos. En el caso de incorporarse fotocopias dejar constancia de que se han tenido los originales a la vista.
- 35) Incorporar aplicativos específicos para la gestión que permitan optimizar las distintas tareas a desarrollar por el Ente, con particular énfasis en lo que respecta a la tramitación de solicitudes efectuadas por los usuarios de los distintos servicios controlados.
- 36) Explorar la posibilidad de realizar un convenio con otro sector del GCABA, residente en un edificio que presente baja probabilidad de resultar afectado por el mismo siniestro, para el almacenamiento de las cintas de resguardo
- 37) Elaborar e implementar un plan de contingencias y recuperación de desastres, considerando la viabilidad de apoyarlo en un convenio a celebrarse con la DGSINF u otro organismo del GCABA, a efectos de reducir los costos asociados a su implementación.
- 38) Elaborar e implementar una política de manejo de las claves de usuario, que determine su longitud mínima, características de seguridad y plazo máximo para su renovación

*En la sesión del día 7 de Diciembre de 2007, el Colegio de Auditores resolvió, en concordancia con lo sugerido por la Dirección General de Asuntos Legales en el dictamen N° 198/07, con relación a las observaciones 1 a 5 recomendar el inicio de las investigaciones administrativas pertinentes para el deslinde de responsabilidades. En cuanto a la deficiente planificación de las compras y contrataciones, el dificultoso sistema de identificación de trámites, la morosidad en la tramitación de denuncias y la escasa aplicación de sanciones, se recomienda la inmediata implementación de medidas correctivas y el deslinde de responsabilidades, en caso de corresponder.*

## **CONCLUSIÓN**

Las tareas de auditoría realizadas en el Ente Único han permitido detectar:

- La existencia de significativas diferencias entre los registros presupuestarios del Ente y aquellos consignados en la Cuenta de Inversión.
- Un sistema engorroso de identificación de los trámites iniciados por los usuarios que dificulta su seguimiento y ubicación.
- Una morosidad importante en la tramitación de denuncias, reclamos y sumarios que llevan a una tardía resolución de los casos planteados.
- Una escasa cantidad final de sanciones aplicadas a los prestadores que no se condice con la cantidad importante de incumplimientos que son denunciados a lo largo del año.
- Una deficiente planificación de compras y contrataciones.

# **ANEXOS**

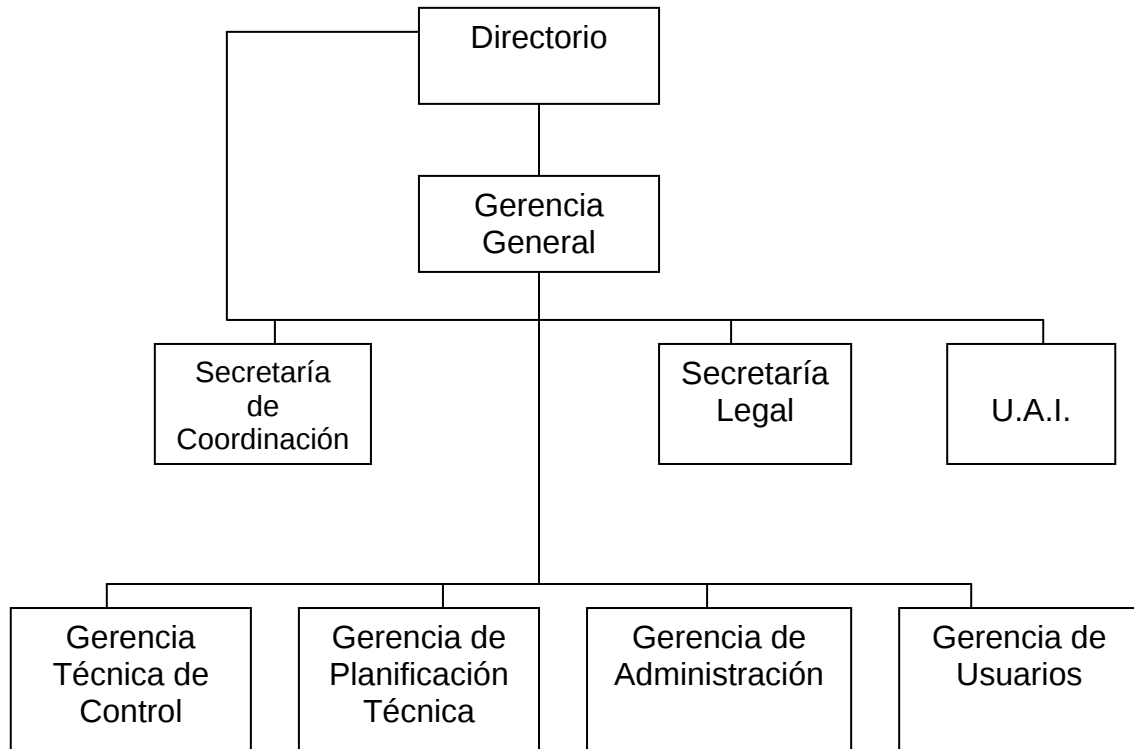
## ANEXO I

### MARCO NORMATIVO

| NORMA                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Art. 138 Constitución de la Ciudad Autónoma de B. A. | Crea el Ente                                                                                                                                                                                 |
| Ley 6 – 3/4/1998                                     | Instituto de audiencia pública - Regulación                                                                                                                                                  |
| Ley 123 1/2/99                                       | Determina el procedimiento técnico de determinación de impacto ambiental                                                                                                                     |
| Ley 136 15/3/99                                      | Regula el estacionamiento en establecimientos que presten el servicio de estacionamiento                                                                                                     |
| Ley 154 17/5/99                                      | Regula la generación, manipulación, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de todos los residuos patogénicos                                               |
| Ley 210 – 10/8/99                                    | Es la ley marco del Ente Único Regulador de los servicios Públicos                                                                                                                           |
| Ley 593 -17/5/01                                     | Agréguese al artículo 2º de la Ley Nº 210 el siguiente texto: i)" Sistema de Verificación Fotográfica de Infracciones de Tránsito por concesión"                                             |
| Ley 747 18/3/02                                      | Modificadora de la Ley 154                                                                                                                                                                   |
| Ley 992 12/12/02                                     | Por el artículo 4º crea el Registro Único Obligatorio Permanente de Recuperadores de Materiales Reciclables                                                                                  |
|                                                      | DECLÁRASE COMO UN SERVICIO PÚBLICO A LOS SERVICIOS DE HIGIENE URBANA DE LA CIUDAD.                                                                                                           |
|                                                      | El P.E. incorpora a los recuperadores de residuos reciclables a la recolección diferenciada en el servicio de higiene urbana vigente                                                         |
| Ley 1665 10/5/05                                     | De transporte escolar, determina al ente como autoridad de control del cumplimiento de la ley                                                                                                |
| Decreto 1584/04                                      | Concesión de uso y explotación del servicio público del sistema de regulación de tránsito y estacionamiento en la vía pública                                                                |
| Decreto 1886 28/11/01                                | Reglamenta la ley 154.                                                                                                                                                                       |
| Resolución EUR Nº 28/01                              | Reglamento de Procedimientos de Controversias y Sanciones del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que como Anexo forma parte de la presente |

|                           |                                                                                                                                                |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución EUR N° 13/03   | Requerir a al AGCBA informe cuales son los organismos que ejercen controles de calidad siendo competencia del Ente para evitar superposiciones |
| Resolución EUR N°12 18/03 | Indíquese mediante cartelera los servicios que controla el ente, y cuáles son los organismos que corresponden a los otros servicios            |
| Resolución EUR N° 104/04  | Aprueba el Reglamento para la adquisición y contratación de bienes y servicios del Ente Único                                                  |
| Resolución EUR N° 17/07   | Procedimiento de ejecución de multas                                                                                                           |

## ANEXO II ORGANIGRAMA



## **MISIONES Y FUNCIONES:**

### Gerencia General

#### Misión:

Hacer cumplir oportuna, económica y eficientemente todas las políticas, decisiones y requerimientos que formule y adopte el Directorio del Organismo ejerciendo la conducción ejecutiva del Ente.

#### Funciones:

Proponer al Directorio acciones y medidas tendientes a optimizar el funcionamiento del organismo, las normas y procedimientos internos para el trámite y práctica de los asuntos de su incumbencia.

Instruir a los responsables de cada área en cuestiones relativas a las decisiones adoptadas por el Directorio.

Actuar en los asuntos delegados por el Directorio, ejecutando y gestionando sus decisiones.

Actuar en los asuntos urgentes cuando la gravedad o trascendencia de lo abordado lo ameriten debiendo solicitar la convocatoria inmediata a reunión extraordinaria del Directorio.

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.

Analizar las actuaciones y asesorar al Directorio respecto de la adopción de decisiones y fijación de políticas.

Elevar al Directorio el informe de la gestión operativa concretada hasta el día anterior al de la citación de su reunión ordinaria, informando sumariamente lo actuado, lo preopinado por las gerencias involucradas en la temática de su competencia, la decisión adoptada o la que se aconseja instrumentar y los fundamentos de la misma.

Remitir a las correspondientes gerencias, áreas y departamentos todas aquellas actuaciones que dado su estado de trámite no necesiten el análisis previo del Directorio.

Suscribir los contratos de locaciones de obra y de servicios aprobados por el Directorio.

Aceptar las renunciaciones presentadas por los agentes, informando posteriormente al Directorio.

Solicitar la apertura de sumarios, previo dictamen del área encargada de los asuntos legales.

Solicitar la apertura de sumarios al personal de oficio o a pedido de las Gerencias, previo dictamen del área encargada de los asuntos legales.

Pasar a archivo los expedientes, previo dictamen del área encargada de los asuntos legales.

Solicitar la realización de auditorías especiales.

Autorizar las licencias del personal previstas en el art. 35 del estatuto del Personal del Ente, informando posteriormente al Directorio.

Proponer al Directorio las medidas disciplinarias previstas en el Estatuto del Personal del Ente.

Elevar al Directorio para su aprobación el Plan de Control diseñado por la Gerencia de Planificación del Control.

Elevar al Directorio para su aprobación los Manuales de Normas y Procedimientos de cada Gerencia.

Elevar al Directorio para su aprobación los Planes anuales de cada Gerencia.

Elevar mensualmente al Directorio un informe con las compras y contrataciones de bienes y servicios efectuadas.

Administrar el fondo permanente asignado según el Reglamento para la Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios del Ente.

Autorizar, aprobar y adjudicar las compras y contrataciones de acuerdo a los niveles establecidos en el Art. 8 del Reglamento para la Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios del Ente.

Elevar anualmente al Directorio para su consideración el Plan Anual de Compras y Contrataciones.

Efectuar las notificaciones externas del Ente.

Cambiar de funciones al personal administrativo, concretando pases de sectores del mismo, con el consentimiento previo de cada gerencia involucrada.

Firmar la documentación de carácter impositivo y previsional del Ente.

Firmar los cheques emitidos por el Ente de acuerdo con el régimen de firmas vigentes aprobado por el Directorio.

Coordinar la elaboración del Informe Anual a ser presentado a la Legislatura.

### Gerencia Técnica de Control <sup>12</sup>

#### Misión:

Controlar las actividades de los prestadores de servicios públicos en todos los aspectos relacionados con la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios contemplados por la Ley 210, sean estos prestados tanto por administración como por terceros.

---

<sup>12</sup> Comprende las Áreas: Vía Pública – Control Ambiental – Residuos patológicos y peligrosos – Transporte y Tránsito y Concesiones – Técnica Operativa. También el Departamento: Coordinación y control.

**Funciones:**

Elevar a la Gerencia General el Plan Anual de la Gerencia para su posterior aprobación por el Directorio.

Diseñar y ejecutar los planes operativos de control, en base a la planificación de la Gerencia de Planificación del Control.

Implementar los lineamientos definidos por la Gerencia General.

Diseñar y proponer a la Gerencia General los Manuales de Normas y Procedimientos de la Gerencia, para ser elevados para la aprobación del Directorio.

Ejecutar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control y las que sean producto de las denuncias y reclamos de los usuarios.

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.

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, con notificación a la Gerencia de Planificación del Control.

Coordinar y controlar las actuaciones de las áreas a su cargo.

Elevar a la Gerencia General los informes resultantes de lo actuado en el ámbito de la Gerencia.

Elaborar informe para la redacción del informe Anual o informes especiales.

Dar asistencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas.

Mantener actualizada la base de datos de inspecciones y sanciones.

Aplicar los Manuales de Procedimientos aprobados por el Directorio.

Disponer y administrar los recursos, instrumental técnico y equipamiento asignado a la Gerencia.

Coordinar inspecciones conjuntas con los distintos Organismos de Control con relación a los servicios interjurisdiccionales a requerimiento de la Gerencia de Planificación del Control, o por sí cuando fuera necesario.

**Gerencia de Planificación del Control** <sup>13</sup>

**Misión:**

Realizar el diseño y la planificación de los planes de control de los servicios públicos contemplados en la Ley 210, de acuerdo a lo definido en el art. 3º inc. b). Realizar los estudios y el seguimiento de la normativa regulatoria y los

---

<sup>13</sup> Comprende las Áreas: Marco Regulatorio – Interjurisdiccional – Planificación Técnica – Seguimiento de la Planificación.

contratos de los servicios públicos locales e interjurisdiccionales. Evaluar la aplicación de los marcos regulatorios vigentes. Diseñar y proponer nuevos marcos regulatorios y/o cambios sobre los existentes.

#### Funciones:

Elevar a la Gerencia General el Plan Anual de la Gerencia para su posterior aprobación por el Directorio.

Planificar y diseñar los Planes de Control de los servicios públicos de competencia del ente, elevarlos a la Gerencia General para su aprobación por el Directorio.

Efectuar el seguimiento de la ejecución de los Planes Operativos de Control implementados por la Gerencia Técnica de Control y su resultado.

Implementar los lineamientos definidos por la Gerencia General.

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.

Coordinar los estudios y análisis necesarios para controlar las prestaciones de los servicios públicos que son competencia del Ente.

Elevar a la Gerencia General los informes resultantes de lo actuado en el ámbito de la Gerencia.

Dar asistencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas.

Elaborar informe para la redacción del Informe Anual o informas especiales.

Programar y coordinar la participación del Ente en las decisiones en materia regulatoria de los servicios públicos locales e interjurisdiccionales.

Realizar estudios y elaboración de propuestas de modificación, o creación de marcos regulatorios de los servicios públicos, a través de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires.

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.

Crear y mantener una base de datos actualizada basada en el marco regulatorio de cada servicio público, a fin de evaluar el desempeño de los prestadores.

Diseñar y proponer a la Gerencia General los Manuales de Normas y Procedimientos de la Gerencia, para ser elevados para la aprobación por el Directorio.

Aplicar los Manuales de Procedimiento aprobados por el Directorio.

Disponer y administrar los recursos asignados a la Gerencia.

Diseñar y proponer a la Gerencia General, en conjunto con las Gerencias Técnica de Control y de Usuarios, el Manual de Normas y Procedimientos para la Planificación del Control y el Manual de Normas y Procedimientos de Control

de los Servicios Públicos Locales en el marco de la Ley 210, para ser aprobados por el Directorio.

Mantener y actualizar un Centro de Documentación con toda la información referida a los servicios públicos que son competencia del Ente.

### Gerencia de Administración <sup>14</sup>

#### Misión:

Planificar, organizar y dirigir los actos vinculados con la gestión administrativa, financiera y patrimonial, atinentes al funcionamiento del organismo.

#### Funciones:

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.

Administrar el archivo temporal de la documentación respaldatoria de las operaciones económico-financieras y presupuestarias del Organismo.

Coordinar lo atinente al registro y control de los bienes patrimoniales.

Coordinar lo atinente al almacenamiento y distribución de suministros.

Realizar las actividades de despacho, así como las de mesa de entradas, salidas y archivo de la Gerencia de Administración.

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

Realizar todas las actividades inherentes a la administración y desarrollo de los recursos humanos del organismo y su capacitación permanente.

Supervisar todo lo atinente al régimen laboral aplicable al organismo.

Atender todo lo referido a las necesidades en materia de organización, manuales de procedimiento, circuitos y sistemas administrativos de la Gerencia de Administración.

Coordinar todo lo relacionado con los servicios generales, de seguridad y mantenimiento.

Asistir a las distintas áreas del organismo en los temas de su incumbencia.

---

<sup>14</sup> Comprende las Áreas: Recursos Humanos – Operativa – Coordinación Administrativa – Administración financiera – Sistemas. Comprende también los Departamentos: Carrera Administrativa – Administración de personal – Compras y contrataciones – Servicios generales – Tesorería – Contabilidad – Presupuesto.

Elevar a la Gerencia General en tiempo y forma el pre-proyecto de presupuesto anual del organismo, la Cuenta de Inversión, los informes de gestión del área, así como los informes periódicos sobre la situación económico-financiera y presupuestaria del organismo.

Elevar a la Gerencia General el Plan Anual de Compras y Contrataciones para su aprobación por el Directorio.

Diseñar y proponer a la Gerencia General los Manuales de Normas y procedimientos de la Gerencia, para ser elevados para la aprobación del Directorio.

Elaborar informes para la redacción del Informe Anual y elevar a la Gerencia General los informes resultantes de lo actuado conforme le sea requerido.

Administrar la Caja Chica asignada según el Reglamento para la Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios del Ente.

Autorizar las compras y contrataciones de acuerdo a los niveles establecidos en el art. 8 del Reglamento para la Adquisición y Contratación de Bienes y Servicios del Ente.

#### Gerencia de Usuarios <sup>15</sup>

##### Misión:

Garantizar los derechos de los usuarios a través de una adecuada comunicación, atención y tratamiento de sus reclamos; la capacitación, y las relaciones con la comunidad.

##### Funciones:

Ejecutar las políticas de defensa y protección de los usuarios, tendientes a la descentralización.

Elaborar y elevar a la Gerencia General para su aprobación el Plan anual de la Gerencia.

Tramitar reclamos de los usuarios conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Controversias y Sanciones.

Elaborar propuestas de normativa o modificación de la ya existente.

Asesorar a la Gerencia General en temas que afecten a los usuarios.

Solicitar a la Gerencia Técnica de Control la fiscalización y el asesoramiento técnico necesario para la resolución de las denuncias y reclamos de usuarios.

Participar, a instancias del Directorio y/o la Gerencia General, de las audiencias públicas convocadas en temas de su incumbencia.

---

<sup>15</sup> Comprende las Áreas: Descentralización – Atención al usuario – Capacitación al usuario – Relaciones con la comunidad. Comprende también los Departamentos: Centro de Contactos – Atención Directa.

Informar a la Gerencia General de la existencia de causales que ameriten la convocatoria de audiencias Públicas.

Proponer a la Gerencia General el programa de información y capacitación interna y externa sobre los derechos de los usuarios a ejecutar por esta gerencia.

Proponer a la Gerencia General la generación de los ámbitos necesarios de participación con las asociaciones de defensa al Consumidor y su forma de coordinación.

Proponer a la Gerencia General acciones conjuntas con la Secretaría de Educación, la Subsecretaría de Descentralización, organismos equivalentes, u otros organismos pertinentes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Realizar las comunicaciones y notificaciones a los usuarios, como así también a las empresas prestatarias de servicios con el objeto de transmitir, recibir y solicitar información.

Mantener comunicación fluida con las empresas prestadoras de servicios públicos bajo control del ente y organismos dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Proponer a la Gerencia General planes de capacitación para el ámbito formal y no formal, como así también programas de capacitación interna y destinados a otros organismos públicos.

Diseñar y proponer a la Gerencia General los Manuales de Normas y Procedimientos de la Gerencia, para ser elevados para la aprobación del Directorio.

Generar la información necesaria a los efectos de actualizar el Centro de Documentación dependiente de la Gerencia de Planificación del Control.

Proveer a la Gerencia de Planificación del Control la información pertinente para la elaboración de los indicadores de calidad y eficiencia.

Coordinar con la Gerencia de Planificación del Control las acciones tendientes a la participación del Ente en las Audiencias Públicas que se convoquen o a las cuales haya sido invitado a participar.

Diseñar y proponer a la Gerencia General, en conjunto con las Gerencias Técnica de Control y de Planificación del Control, el Manual de Normas y Procedimientos para la Planificación del control y el Manual de Normas y Procedimientos de Control de los Servicios Públicos Locales en el marco de la Ley 210, para ser aprobados por el Directorio.

Dictaminar en las actuaciones sobre los temas de su competencia.

Elaborar informe para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

### Secretaría de Coordinación <sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Comprende el Área: Secretaría del Directorio y los Departamentos: Comunicación Institucional y Mesa de Entradas, Salidas y Archivo.

**Misión:**

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.

**Funciones:**

Participar en las reuniones del Directorio en carácter de Secretario de Actas.

Asistir al Directorio en los aspectos técnicos y de gestión de los proyectos y anteproyectos de actos administrativos, convenios y proyectos de resolución.

Garantizar el acceso a la información que requieran los usuarios internos y externos respecto de la documentación registrada o debidamente individualizada.

Ejercer la coordinación ejecutiva de todas las tareas y actividades, regulares y extraordinarias que lleve a cabo el Directorio.

Coordinar la programación y preparación de las Audiencias Públicas, en conjunto con los organismos dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con la asistencia de la oficina jurídica.

Coordinar y controlar de manera directa el cumplimiento de la misión y funciones asignadas al Área Secretaría del Directorio y al Departamento de Comunicación Institucional.

Coordinar las relaciones del Ente con otros organismos e instituciones públicas o privadas, nacionales e internacionales afines al Ente.

**Secretaría Legal** <sup>17</sup>

**Misión:**

Ejercer el control de legalidad del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dictaminar sobre toda cuestión sometida a su competencia y ejecutar la representación legal del Organismo.

**Funciones:**

Asesorar al Directorio y a las Gerencias en los aspectos que requieran dictamen legal, a fin de asegurar que las decisiones del Ente cuenten con el adecuado respaldo jurídico.

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.

---

<sup>17</sup> Comprende los Departamentos: Dictámenes y Contencioso – Técnico-jurídico – Sumarios.

Visar los dictámenes emitidos por los Departamentos Técnico-Jurídico, de Dictámenes y Contencioso y de Sumarios para elevarlos a consideración del Directorio.

Asistir al Directorio en todo lo referente a la convocatoria, organización y desarrollo de las Audiencias Públicas.

Dictaminar sobre las diferentes normas y procedimientos internos que deban ser sometidos a aprobación del Directorio.

Actualizar y sistematizar la doctrina del Organismo.

Coordinar y controlar el cumplimiento de las misiones y funciones asignadas a los Departamentos Técnico-Jurídico, de Dictámenes y Contencioso y de Sumarios.

Revisar y compatibilizar las medidas de legislación que afecten temas de competencia específica del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comunicando los proyectos en tal sentido a la Gerencia General para su elevación al Directorio.

Informar periódicamente al Directorio, a través de la Gerencia General, sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.

Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Diseñar y proponer a la Gerencia General los Manuales de Normas y Procedimientos de la Secretaría Legal, para ser elevados para la aprobación del Directorio.

Impulsar y promover, en las cuestiones que correspondieran, las acciones judiciales dispuestas por el Directorio en coordinación con la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### Unidad de Auditoría Interna <sup>18</sup>

##### Misión:

Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos internos del Organismo, realizando auditorías periódicas.

##### Funciones:

Aprobar los informes de los Departamentos Auditoría Administrativa-Financiera y Auditoría Técnica sobre las normas y procedimientos que deban ser sometidos a aprobación del directorio.

Elevar el Plan Anual de Auditoría y sus modificaciones.

Producir informes con opinión sobre cada auditoría realizada.

---

<sup>18</sup> Comprende el Área: Auditoría Interna Adjunta y los Departamentos: Auditoría Administrativa-Financiera – Auditoría Técnica.

Realizar las tareas de seguimiento o auditoría puntuales encomendadas por la Gerencia General y/o por el Directorio fuera del Plan Anual aprobado.

Elaborar informes especiales encomendados por el Directorio.

Elaborar informes para la redacción del Informe Anual.

### Anexo III Crédito Vigente

Crédito Vigente según Ente

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| Credito original | 10.174.200        |
| Ley 1792         | 720.000           |
| Credito vigente  | <b>10.894.200</b> |

Crédito Vigente según O.GE.PU.

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| Credito original | 10.174.200       |
| Modificaciones   | - 439.079        |
| Credito vigente  | <b>9.735.121</b> |

| Detalle modificaciones  | Incremento       | Disminución        | Diferencia       |
|-------------------------|------------------|--------------------|------------------|
| Decreto 1324-GCABA-05   | 578.850          | - 233.700          | 345.150          |
| Disposición 33-OGEPU-05 | 74.326           | 0                  | 74.326           |
| Resolución 3851-SHyF-05 | 720.000          | 0                  | 720.000          |
| Decreto 1951-GCABA-05   | 0                | - 483.165          | - 483.165        |
| Decreto 168-GCABA-06    | 551.564          | -1.646.954         | - 1.095.390      |
| <b>TOTAL:</b>           | <b>1.924.740</b> | <b>- 2.363.819</b> | <b>- 439.079</b> |

## **ANEXO IV**

### **Circuito de Denuncias, Reclamos y Sumarios**

#### **Consultas y Denuncias**

Las consultas pueden ser realizadas por los usuarios por correo electrónico o telefónicamente. Generalmente son evacuadas en el momento. En los casos en los que el agente del Ente no puede responder en el momento, se compromete a conseguir la información y comunicarse luego con el usuario.

Las denuncias son realizadas por los usuarios de servicios públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

Una denuncia puede ingresar por correo electrónico, o telefónicamente.

La denuncia recibida es volcada por un operador del Área de Atención al Usuario en un formulario, que luego es derivado a la Gerencia de Usuarios.

De la Gerencia de Usuarios el trámite es enviado a la Gerencia Técnica de Control, en donde se cursa al área de control correspondiente.

Una vez que la denuncia está en poder de agentes del área específica, se designan a los agentes fiscalizadores, quienes realizan la fiscalización respectiva.

Si la irregularidad denunciada no se verifica, se completa una planilla de fiscalización, a partir de la cual el área elabora un informe en el que se da cuenta de lo observado.

Este informe es derivado a la Gerencia Técnica de Control, que lo envía a la Gerencia de Usuarios.

Finalmente el trámite es cursado al Área de Atención al Usuario, que se comunican con el usuario para informarle la inexistencia de la irregularidad.

En caso de que la irregularidad denunciada sea verificada por los agentes fiscalizadores, dependiendo el tipo de servicio, se coloca una marca (etiqueta en bolsa de residuos no recolectada, etiqueta en columna de luminaria o semáforo averiado) y se completa la planilla de fiscalización.

Se realiza una segunda fiscalización (en un lapso de tiempo que se determina según el servicio), en la cual se completa nuevamente una planilla de fiscalización. Si la irregularidad no es verificada, se sigue el circuito tal como si no se hubiera verificado irregularidad en ningún momento.

Si la falta se comprueba, se elabora un informe y se sugiere el inicio de sumario a fin de determinar grado de responsabilidad e incumplimiento por parte del prestador del servicio, y así aplicar la sanción correspondiente.

El informe es elevado por la Gerencia Técnica de Control a la Secretaría Legal

## **Reclamos**

El reclamo puede ingresar telefónicamente, por correo electrónico, o puede realizarse en forma presencial.

En caso de que sean efectuados en forma telefónica o por correo electrónico, el usuario deberá presentarse en la sede del Ente con la documentación correspondiente y firmar el reclamo.

Un agente del Ente completa el formulario de ingreso que será firmado por el usuario. Se asigna número de formulario y de nota interna, y se envía a Mesa de Entradas, que carátula el expediente.

El mismo es enviado a la Gerencia Técnica de Control, que deriva el trámite al área de control correspondiente. Allí se designan a los agentes responsables de realizar la fiscalización.

Una vez concluida se emite un informe técnico con sugerencia de que se realice la apertura de un proceso sumario.

El trámite se deriva a la Gerencia de Usuarios, que lo cursa a la Secretaría Legal para que haga el visado legal.

Una vez que fue visado, el reclamo vuelve a la Gerencia de Usuarios.

El Área de Atención al Usuario designa Instructores sumariantes. Estos verifican que la documentación presentada por el usuario esté completa.

En caso de que no haga falta la presentación de ningún otro documento, se llama a una audiencia de conciliación, para la cual se emiten las cédulas de citación para las partes.

Una copia de las mismas se archiva y se adjunta al expediente.

Si ambas partes comparecen y llegan a un acuerdo, el mismo es ratificado por la Secretaría Legal. En este caso el trámite concluye.

Si no se llega a acuerdo, o el prestador del servicio no comparece se recomienda la apertura de sumario.

## Sumarios

En los casos en los que a partir de una denuncia, reclamo, o fiscalización programado por el Ente, se llega a la instancia de iniciar un sumario, se eleva el trámite con el informe correspondiente confeccionado por el área de control encargada de la fiscalización, a la Gerencia General, que es el área con la facultad de tomar la decisión de iniciar la acción.

El trámite es enviado a la Secretaría Legal, que determinara, a partir del informe anteriormente elaborado, que tipo de sanción corresponde aplicar.

Seguidamente se designan los instructores sumariantes, que deberán emitir y enviar la cédula de notificación a la empresa prestadora objeto de la acción, y se establece un período de descargo.

En caso de ser presentado el descargo por parte de la empresa sumariada, la Gerencia Técnica de Control evalúa la pertinencia de las pruebas presentadas. Si no fueran suficientes, se da por finalizado el período probatorio, se elabora un informe, y se deriva el trámite a la Secretaría Legal.

En el caso de que no se presenten pruebas o se realice descargo alguno, se da por finalizado el período probatorio, se elabora un informe, y se deriva el trámite a la Secretaría Legal.

De la Secretaría Legal se envía al Departamento de Sumarios que elabora un informe y eleva nuevamente a la Secretaría Legal a fin de que dictamine