

INFORME FINAL DE AUDITORÍA Con informe ejecutivo

Proyecto N° 5.08.09

**Gestión de Recursos Humanos del Ente Único
Regulador de los Servicios Públicos
de la Ciudad de Buenos Aires**

Buenos Aires, Diciembre de 2008

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

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

PRESIDENTE

Dra. Sandra G. Bergenfeld

AUDITORES GENERALES

Dra. Paula M. Oliveto Lago

Dr. Santiago M. De Estrada

Dr. Juan C. Toso

Lic. Josefa A. Prada

Ing. Adriano E. Jaichenco

Dr. Alejandro G. Fernández

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Noviembre de 2008.
Código del Proyecto	5.08.09
Denominación del Proyecto	Gestión de Recursos Humanos del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires
Objetivo de la auditoría	Evaluar la gestión de los RRHH del área en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia.
Alcance	El Alcance estuvo dado por examinar la organización de los RRHH, la división del trabajo, los mecanismos de control interno y la capacidad y capacitación del personal para el logro de los objetivos institucionales.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Las tareas de campo fueron realizadas entre el 21 de Mayo y el 12 de Agosto de 2008.
Observaciones principales	1. El organismo auditado no cuenta con un Plan Estratégico de Recursos Humanos, que incluya una política de selección, capacitación, incentivos y evaluación de personal, a fin de orientar sus recursos humanos a los objetivos institucionales. 2. El Expediente de Capacitación 2007 no contiene ninguna acreditación del listado de asistentes a los cursos dictados en el ejercicio auditado, ni un Plan formal de Capacitación, ni, en el caso de los cursos externos, la totalidad de las constancias por parte del alumno de haber completado la formación que el Ente pagó en instituciones ajenas al mismo. 3. Si bien el Acta de Directorio N° 212 establece los perfiles y funciones primarias para cada área del Ente Único Regulador, dichos perfiles no tienen su correspondencia en la carrera administrativa aprobada por la Resolución N° 34/07, la cual sólo establece la prioridad en cuanto a la preparación técnica y la antigüedad. 4. El sistema de registración del Ente, por sus características, no resulta confiable a fin de establecer la asistencia de los agentes que lo integran. 5. No existe un sistema de Evaluación de Desempeño de los agentes en el organismo auditado, como tampoco existió de cara al proceso de reencasillamiento con la creación de la carrera administrativa en el ejercicio examinado. 6. El organismo auditado no cuenta con un sistema confiable a fin de determinar la existencia de incompatibilidades. Se pudo constatar que (1) un agente reviste en otro organismo estatal de manera simultánea, sin haber constancia de que en el ejercicio auditado no haya existido tal incompatibilidad. 7. El espacio físico alquilado para el funcionamiento del Ente, resulta insuficiente desde un análisis de infraestructura edilicia, en cuanto a la cantidad de personal que emplea. 8. No se pudo verificar la convalidación de las Asociaciones Sindicales sobre el texto definitivo aprobado de la Carrera Administrativa, por no haber constancia de la misma en el Expediente que recopila los actuados de ese proceso.

	9. El circuito de pago a contratados se inicia con el giro del listado de locaciones de la Gerencia Administración a Tesorería, dicho formulario no se encuentra rubricado, lo cual manifiesta una debilidad en el sistema de control ante la posibilidad de ser alterado. 10. Falta de confiabilidad en la integridad del listado de personal. De la comparación de la información obrante en los formularios 931 (Administración Federal de Ingresos Públicos), en donde se declaran la cantidad de personal por el cual se ingresan los aportes y contribuciones de jubilación y obra social, no coincide con la dotación de personal informado por el Ente.
Conclusiones	El Sistema de Control Interno del Ente reviste debilidades significativas, señalando entre otras las siguientes: ✓ Falta de conocimiento del Organismo Auditado de la información suministrada por el propio organismo en ocasión de la auditoría. ✓ Falta de conocimiento del Organismo Auditado sobre los circuitos del mismo, reflejado en las contradicciones expuestas entre las Minutas recogidas por el equipo de auditoría como evidencia testimonial de los dichos de los responsables directos de los circuitos y la información remitida en el Descargo. ✓ Desconocimiento del organismo auditado sobre su propio presupuesto, expuesto en la conciliación entre lo informado por el Ente y lo informado por la Oficina de Gestión Presupuestaria y la Contaduría General de la Ciudad de Buenos Aires. ✓ Falta de controles cruzados en procedimientos tales como la confección de expedientes (que redundó en faltantes de documentación), el chequeo de las incompatibilidades, el control de presentismo, etc. ✓ Contradicciones entre los dichos de los responsables de los recursos humanos y el descargo en cuanto a los Planes de Capacitación. Asimismo, la falta de confiabilidad de la información está expuesta con claridad en la imposibilidad del Ente de tener un único portavoz al momento de suministrarla, modificándose la misma según quien la provea. El hecho de no poder conciliar básicamente el número de agentes, denota esa debilidad en los sistemas de información del organismo auditado. Por lo expuesto, cabe concluir que la gestión de Recursos Humanos del Organismo Auditado no resulta razonable con relación al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia.

CÓDIGO DE PROYECTO:

5-08-09

NOMBRE DEL PROYECTO:

Gestión de Recursos Humanos del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

OBJETO:

Gestión de RRHH del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

OBJETIVO:

Evaluar la gestión de RRHH del área en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia

ALCANCE:

Examinar la organización de los RRHH, la división del trabajo, los mecanismos de control interno y la capacidad y capacitación del personal para el logro de los objetivos institucionales.

PERÍODO:

Año 2007.

TAREAS DE CAMPO:

Desde el 21 de mayo de 2008 al 12 de agosto de 2008.

JURISDICCIÓN:

20.

UNIDAD EJECUTORA:

113.

PROGRAMA - PRESUPUESTO:

<u>Sancionado</u>	<u>Vigente</u>	<u>Devengado</u>
19.031.201	21.960.391	19.106.489

EQUIPO DESIGNADO:

Auditora Principal A/C:
Lic. María Estela Moreno

**Informe Final de Auditoría
Proyecto N° 5.08.09
Gestión de Recursos Humanos del Ente Único Regulador
De los Servicios Públicos de la Ciudad**

DESTINATARIO

**Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. Gabriela Michetti
S / D**

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

1. OBJETO

Gestión de RRHH del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión de los RRHH del área en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/00 de esta AGCBA.

El Alcance estuvo dado por examinar la organización de los RRHH, la división del trabajo, los mecanismos de control interno y la capacidad y capacitación del personal para el logro de los objetivos institucionales.

A ese fin, se aplicaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- ✓ Recopilación de la normativa relacionada a leyes marco de empleo público, estatutos de personal, régimen de estabilidad, carrera administrativa, régimen de contrataciones, régimen de disponibilidad, condiciones de ingreso, derechos y deberes del personal y evaluaciones de desempeño. Análisis de aspectos normativos, asignación de responsabilidades, delegaciones de autoridad, procedimientos de selección y razonabilidad de la Carrera Administrativa aprobada en el ejercicio auditado.
- ✓ Análisis de la Cuenta de Inversión del ejercicio 2007.
- ✓ Relevamiento sobre metodología de evaluación de desempeño, promociones y motivación del personal.
- ✓ Solicitud a Contaduría General de la CABA y a la Oficina de Gestión Presupuestaria (OGEPU) de la información financiero-contable referente a la gestión de RRHH del organismo auditado. Análisis de la información obtenida.
- ✓ Selección de muestra sobre listado de personal, a fin de aplicar un *check list* sobre cumplimiento de normativa en los legajos de personal.¹ Solicitud de Legajos a fin de evaluar la confiabilidad de la información vertida en el listado de personal suministrado por el Ente.
- ✓ Procesamiento de Información.
- ✓ Entrevistas con funcionarios del organismo auditado:
 - ⇒ Presidente.
 - ⇒ Jefa de Área de RRHH.
 - ⇒ Jefa Departamento de Tesorería.
- ✓ Cruce de información respecto a las capacidades y capacitación del personal del Ente y sus encasillamientos de acuerdo a la Carrera Administrativa aprobada en el ejercicio auditado.
- ✓ Análisis de la política de capacitación llevada a cabo en el organismo.

¹ Ver Apartado **3.1. Muestras seleccionadas** en este mismo acápite.

- ✓ Aplicación de cuestionarios de niveles de satisfacción, respecto a la política de RRHH (capacitación, carrera administrativa, etc.), sobre la base de muestreo. Cruce de información sobre la base del Sistema SPSS.
- ✓ Solicitud y análisis de la información referida a informes de auditoría anteriores, a fin de evaluar los grados de avance en las acciones correctivas llevadas a cabo respecto al objeto en el organismo auditado.
- ✓ Relevamiento de Infraestructura edilicia.
- ✓ Elaboración de indicadores de gestión de RRHH.
- ✓ Solicitud de información complementaria para la evaluación de los indicadores confeccionados por el equipo auditor.
- ✓ Evaluación de la gestión de RRHH de acuerdo a los indicadores elaborados.
- ✓ Relevamiento de los circuitos de Liquidaciones, Atención Médica, Control de Asistencia y Licencia Ordinaria. Elaboración de circuitos en sistema VIZIO.
- ✓ Compulsa de actuaciones en Tesorería a fin de determinar el cumplimiento del circuito relevado.
- ✓ Verificación de la integridad del listado de personal suministrado por el organismo, cruzando la información remitida con la integridad del Formulario 931.
- ✓ Compulsa de expedientes originados por recursos administrativos presentados.
- ✓ Análisis de niveles de sindicalización.
- ✓ Análisis de política de reclutamiento del Ente.
- ✓ Análisis del Régimen de Incompatibilidades: Relevamiento del circuito y búsqueda en la Web sobre incompatibilidades.

3.1. MUESTRAS SELECCIONADAS:

- ⇒ Muestra para compulsa de Legajos (evaluación de la confiabilidad de la información):

Se seleccionaron 60 agentes de la planta permanente y transitoria, y 21 de los contratos, para conformar una muestra representativa de los 301 agentes que conforman la planta a julio del 2007 (El 26 de junio de 2007 se aprobó la Resolución 34 de Carrera Administrativa en el organismo auditado, razón por la cual se toma a muestrear el Universo de agentes al 1º de julio) y los 104 contratados en la totalidad del ejercicio 2007.

El criterio para la selección de la muestra fue por sorteo aleatorio sorteando el cuarto caso de cada estrato de 5, dividiendo según el número de orden.

- ⇒ Muestra para establecer el cumplimiento de perfiles de cara al cumplimiento de las competencias establecidas en la carrera Administrativa:

Según la base de personal suministrada por el organismo, teniendo en cuenta la antigüedad y el nivel de estudio de los agentes, se realizó una comparación con los requerimientos mínimos establecidos por la carrera administrativa, el reencasillamiento y los cargos en los que fueron nombrados los agentes ingresantes a la planta permanente según la resolución 34/2007.

De este cruce surgió que 44 agentes no estaban encasillados de acuerdo a sus competencias, lo cual originó fueran seleccionados para una muestra, a fin de profundizar el análisis sobre la mencionada diferencia.

- ⇒ Muestra para relevar circuito de Liquidaciones:

Se seleccionó una muestra del 14% de contratados sobre el listado correspondiente al mes de Enero de 2007, aportado por el organismo auditado.

El criterio para la selección de la muestra fue por sorteo aleatorio.

- ⇒ Muestra para la aplicación de Cuestionarios de Evaluación de Satisfacción de Personal:

Se seleccionó a una muestra simple de cantidad de agentes proporcional a la cantidad de agentes por área. La misma asciende a 77 casos a los que se les aplicó *in situ* el cuestionario de forma anónima.

Las tareas de campo fueron realizadas entre el 21 de Mayo y el 12 de Agosto de 2008.

Es de hacer notar la alta receptividad del Ente de ser auditado, habiendo respondido los requerimientos del equipo de auditoría de manera solícita y en los tiempos formalmente establecidos, no produciendo retrasos en la ejecución del presente examen.

Asimismo, se consigna que el auditado realizó su Descargo mediante Nota N° 1919/ERSP/2008, el cual fue debidamente analizado, vertiéndose en el presente las modificaciones y/o aclaraciones que corresponden.

4. ACLARACIONES PREVIAS:

4.1. Descripción general de acciones²:

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 realiza 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.

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

a. Transporte público de pasajeros: El Ente tiene en su función controlar las prestaciones de subtes y colectivos, e intervenir en caso de falencias, aplicando sanciones cuando exista alguna violación a las normas.

b. Alumbrado público y señalamiento luminoso: Tiene en su función verificar el correcto cumplimiento de leyes y normas; como así también en el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.

c. Higiene urbana: Tiene la facultad y obligación de ordenar la reparación material del perjuicio ocasionado por la prestación irregular de un servicio público.

d. Estacionamientos concesionados y Autopistas urbanas: Debe aplicar una sanción al prestador del servicio en caso de incumplimiento de una norma general o contractual. Como así también ordenar la reparación material del perjuicio ocasionado teniendo por consecuencia la prestación irregular de un servicio público.

e. Residuos patogénicos y peligrosos: Son considerados patogénicos todos aquellos desechos o elementos materiales que presenten o puedan

² **Fuente:** Pagina Web: www.entedelaciudad.gov.ar. La Descripción de los Servicios Públicos de los Programas Presupuestarios del auditado, se encuentran enunciados en el Anexo II.

presentar características de infecciosidad, toxicidad o actividad biológica que puedan afectar directa o indirectamente a los seres vivos, y causar contaminación.

Son considerados peligrosos, todos los residuos que pueda causar daño, directa o indirectamente, a seres vivos o contaminar el suelo, el agua, la atmósfera o el medio ambiente.

Como consecuencia de lo expuesto anteriormente, el Ente se encarga de controlar las actividades en todos los aspectos prescritos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios.

f. Tendido de TV por Cable y Transmisión de Datos El Ente tiene competencia con el alcance previsto en el artículo 3° inciso m) de la ley; es decir, el estado de las instalaciones de transporte local y redes de distribución en la vía pública tanto en el espacio aéreo como subterráneo. Ordenar la adecuación de las instalaciones de la red a lo establecido por la normativa vigente. Esto se podrá efectivizar a través de una empresa o por parte del Gobierno de la Ciudad con cargo a la empresa responsable ante la reticencia o negativa de éstas.

g. Semáforos: Controla las actividades en todos los aspectos prescritos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios.

h. Multas fotográficas: Se captan sanciones tales como: Exceso de velocidad, velocidad reducida, violación de la luz roja, invasión de la senda peatonal, uso indebido del carril, carga y descarga fuera del horario permitido y estacionamiento en lugares no permitidos.

En todos los servicios públicos, el Ente interviene ante la denuncia de un usuario que vea lesionado un derecho o interés legalmente tutelado y procurar que cese su lesión o desconocimiento, producidas a través de una acción u bien de una omisión de cualquiera de los sujetos del conflicto. Así también aplica una sanción al prestador del servicio debido al incumplimiento de una norma general o contractual.

4.2. Marco Normativo:

a) CONSTITUCION DE LA CIUDAD AUTONOMA DE LA C.A.B.A.

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”.

b) LEY 210 DE LA C.A.B.A.

La Ley 210 dispone, en su artículo 2º, 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).
- c) ESTATUTO DEL PERSONAL DEL ENTE UNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE LA C.A.B.A.
- d) LEY DE RIESGOS DEL TRABAJO N° 24.557.
- e) LEY DE ASOCIACIONES SINDICALES N° 23.551 (DECRETO REGLAMENTARIO 467/88).

4.3. Criterio de Auditoría:

La construcción del **Criterio de Auditoría**, de cara a alcanzar el objetivo fijado en el presente Informe, se llevó a cabo considerando la normativa aplicable, las buenas prácticas para la administración de los recursos humanos gubernamentales y la situación contextual del Ente en el ejercicio 2007.

El ejercicio 2007 se constituyó como un año muy significativo para la conformación de los Recursos Humanos del Ente, por la aprobación de su Carrera Administrativa y el masivo pase a Planta Permanente.

Dicho esto, el **Criterio** adoptado en el presente informe fue el de evaluar la gestión de los RRHH del Ente en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia, considerando:

- ✓ Las fortalezas y debilidades del Sistema de Control Interno del Ente en cuanto a la información relacionada a la gestión de Recursos Humanos.
- ✓ La existencia de planificación de recursos humanos, de procedimientos y circuitos formales normados o consensuados informalmente y de una capacitación pensada de cara al fortalecimiento de los recursos humanos.

- ✓ Las características de los recursos humanos del Ente en el ejercicio 2007, y su potencialidad para adecuarse a los objetivos institucionales del organismo auditado.
- ✓ Las características de la Carrera Administrativa aprobada, en términos de equidad, participación y de confección de perfiles de acuerdo a objetivos.
- ✓ La adecuación de los recursos humanos seleccionados para la Planta Permanente, y las características de los mismos de acuerdo al escalafón y perfiles aprobados.
- ✓ La medición de niveles de satisfacción del personal en cuanto a su compromiso institucional y sus expectativas en la organización auditada.

4.4. Riesgos y Áreas Críticas e indicadores de gestión:

La evaluación de la gestión de Recursos Humanos de todo organismo gubernamental debe considerar las características de selección, evaluación e incentivos que se pueden aplicar en organismos estatales.

Existen una serie de dificultades respecto a estas cuestiones, que limitan el libre accionar de la dirección de la organización auditada.

Sin contradecir lo antedicho, es dable destacar que el Ente Regulador de los Servicios Públicos tiene cierta ventaja respecto a otros organismos estatales de carácter centralizado, ya que el mismo cuenta con un sistema de organización interna propio de recursos humanos, lo cual permite actuar con niveles de discrecionalidad diferentes a los enmarcados en la centralidad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Siguiendo el razonamiento, la juventud de la Carrera Administrativa del Ente, no permitirá evaluar de manera integral su funcionamiento real, el cual podrá realizarse en futuros exámenes, con la aplicación y la puesta en marcha más acabada. En este sentido la evaluación será teórica de acuerdo a la adecuación de perfiles a los objetivos organizacionales, de acuerdo a la arquitectura de la estructura organizacional.

Tras estas aclaraciones, pueden señalarse una serie de riesgos de auditoría, que fueron considerados por el equipo auditor al momento de realizar la evaluación.

Los **riesgos inherentes** del Ente se relacionan a los cambios presupuestarios acaecidos en el ejercicio auditado, el cambio de situación de revista de un porcentaje importante de personal del organismo, los cambios de

funciones a partir del establecimiento del Escalafón General del Ente, el edificio en el cual desempeñan sus funciones el personal del Ente no es de propiedad del GCBA y la diversidad de las acciones que deben llevar a cabo los agentes del organismo auditado.

Los **riesgos de control** se refieren a la existencia de circuitos y procedimientos utilizados desde el consenso cotidiano, y no desde la formalidad del procedimiento escrito, y las debilidades de los sistemas de información que se generan en el propio organismo, sin control de terceros.

Los **riesgos de no detección** se refieren al riesgo que se presentó al equipo a través del fraccionamiento de los Universos abordados por la técnica de muestreo aplicada y la imposibilidad de evaluar desde la experiencia práctica el funcionamiento de la Carrera Administrativa aprobada e el ejercicio auditado.

Sobre la base de estos riesgos, se han podido establecer una serie de **Áreas Críticas** a ser abordadas en el presente examen, a saber:

1. Sistema de planificación de RRHH.
2. Sistema de capacitación /aprendizaje.
3. Sistema de desarrollo de carrera.
4. Sistema de gestión de personal.
5. Sistema presupuestario.
6. Sistema de salud/ seguridad.
7. Sistema de relaciones laborales.
8. Sistema de información de RRHH.

Sistemas	Aspectos Clave	Indicadores
Planificación de RRHH	Planificación Estratégica de RRHH.	<u>Actividades de gestión de RRHH 2007</u> Planificación RRHH 2007
	Programación de Capacitación de acuerdo a objetivos institucionales.	<u>Programa de Capacitación</u> Objetivos institucionales

	Programación Presupuestaria Incisos 1, 3 y 5.	<u>Anteproyecto Presupuestario 2007</u> Crédito Original 2007 <u>Crédito Original 2007</u> Crédito Vigente 2007
Capacitación /aprendizaje	Política de Capacitación.	Niveles de razonabilidad de la política de capacitación. Niveles de satisfacción de los agentes sobre la misma.
	Actividades realizadas.	<u>Actividades de capacitación realizadas 2007</u> Actividades de Capacitación programadas 2007 <u>Actividades de Capacitación relevadas 2007</u> Actividades de Capacitación informadas por el Ente 2007 Capacitados comprobados por documentación <u>respaldatoria 2007</u> Capacitados informados por el Ente 2007
Desarrollo de carrera	Carrera Administrativa.	Niveles de razonabilidad en la confección de Perfiles de la Carrera Administrativa.
	Procedimiento de selección de personal.	Niveles de razonabilidad de las políticas de selección.
	Reencasillamiento.	<u>Reencasillados 2007</u> Total de Agentes 2007 <u>Reencasillados de acuerdo a norma</u> Reencasillados Totales 2007 + Ingresantes a PP 2007
Gestión de personal	Dotación: características cuali y cuantitativas.	Indicadores de descripción general de la población del Ente.
	Niveles de satisfacción del personal.	Satisfacción sobre funciones asignadas, movilidad, relaciones laborales, oportunidades, iniciativa.
	Evaluaciones de desempeño.	<u>Personal Evaluado 2007</u> Dotación Total 2007
	Compensaciones e Incentivos.	<u>Incentivos / compensaciones aplicados 2007</u> Dotación Total 2007

	Conocimiento sobre responsabilidades.	Niveles de conocimiento sobre responsabilidades.
	Quejas y/o reclamos administrativos.	Recursos Administrativos <u>puestos a disposición 2007</u> Total de Recursos Administrativos 2007
	Rotación.	Niveles de Rotación de Personal 2007.
	Registración del personal.	Niveles de razonabilidad en el control de registración de personal.
	Incompatibilidades.	Niveles de razonabilidad en el control sobre las Incompatibilidades.
Presupuesto	Etapas del Gasto.	<u>Gastos en Personal</u> Total de Gastos <u>Gastos en Personal</u> Presupuesto Total
	Metas físicas	<u>Metas Físicas Ejecutadas 2007</u> Metas Físicas Programadas 2007 <u>Metas Programadas 2007</u> Metas Programadas 2006
Salud/ seguridad	Infraestructura edilicia.	Niveles de razonabilidad de la relación infraestructura edilicia existente / necesidades de Infraestructura para el cumplimiento de Objetivo Institucionales
	Atención Médica	Niveles de razonabilidad en el control sobre el Circuito de Atención Médica.
Relaciones laborales	Niveles de Sindicalización.	<u>Cantidad de Agentes Sindicalizados</u> Dotación total 2007
	Participación en la confección de la Carrera Administrativa.	Niveles de participación de los Sindicatos en la confección de la Carrera Administrativa.
Información de RRHH	Integridad de la Información.	<u>Dotación Informada por el Ente 2007</u> Dotación total de acuerdo a Formulario 931
	Sistemas de Información de RRHH respecto al control de retribuciones	Niveles de cumplimiento del circuito de liquidaciones sobre circuito establecido a tal efecto.

5. RESULTADOS OBTENIDOS:

Sistema de Planificación de RRHH

Planificación Estratégica:

Mediante Nota 1868/AGCBA/2008 se solicitó al organismo auditado informe sobre los Planes de Acción integrados con los planes estratégicos para registrar el stock y el flujo de Recursos Humanos.

Mediante Nota 990/EURSP/2008 el Ente respondió que *“...desde el inicio de la gestión de este Directorio (octubre 2004) no ha formulado planes de acción integrados con planes estratégicos para registrar el stock y flujo de Recursos Humanos”*.

Indicador 1: Actividades de gestión de RRHH realizadas 2007 = Planificación RRHH 2007

La inexistencia de un Plan Estratégico de RRHH en el organismo auditado, convierte el presente Indicador en un **indicador indeterminado de eficacia**.

Programación de Capacitación:

Respecto a la capacitación, en Minuta de Entrevista 3, la Jefa de RRHH del Ente manifestó que el **Programa de Capacitación** se planifica de la siguiente manera: cada gerencia informa sus necesidades al respecto y los agentes interesados en capacitarse, sobre la base de dicha información se elabora la Planificación Anual de Capacitación. Lo planificado en el 2006 es lo que se ejecuta en el 2007, confeccionándose a tales efectos el respectivo Expediente.

En relación con el presupuesto de capacitación, la Jefa de RRHH manifestó a este equipo de auditoría que el mismo es de aproximadamente \$20.000 anuales, los cuales resultan escasos, originando recortes a la planificación anual, por lo cual se priorizan los cursos gratuitos.

Este equipo de auditoría tomó vista del Expediente de Capacitación correspondiente al ejercicio auditado el 6 de agosto de 2008, del cual surge la documentación respaldatoria de lo expuesto por la Jefa de RRHH.

El segundo componente del indicador se refiere a los **objetivos institucionales** del Ente, los cuales se centran en el artículo 46 de la Constitución de la CABA que versa que: *“ la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten”*.

En este sentido, en ese mismo artículo se deja establecido que será el Ente el organismo encargado de realizar esas funciones, además de promover la

participación de los consumidores, ejercer el poder de policía en materia de consumo y publicitar cuestiones relativas a sus funciones.

Indicador 2: Programa de Capacitación =
Objetivos institucionales

El Programa de Capacitación realizado para el 2007, Incluyó la realización de 4 (cuatro) cursos internos y 8 (ocho) cursos externos.

En el primer caso, el 25% de los mismos se adecuaban a los objetivos institucionales expuestos; mientras que en el segundo caso los cursos externos se dirigían a temas de formación general (administrativa, de resolución de conflictos, de actualización doctrinaria, etc.). En este sentido este indicador de eficiencia arroja el siguiente resultado:

- En cuanto a la capacitación Interna, la misma se ajusta en un 25% a los objetivos institucionales.
- En cuanto a la capacitación externa, la misma resulta de carácter general, sin ajustarse a la especificidad de los objetivos institucionales.

Es de hacer notar que la cantidad de cursos realizados en el ejercicio auditado resulta insuficiente respecto a las necesidades del organismo en cuanto a los objetivos institucionales.

Es importante recalcar que el hecho que no sean concordantes con los objetivos institucionales no significa que no sean relevantes para la formación de los agentes.

Planificación Presupuestaria³:

El organismo auditado elevó a la OGEPU el Anteproyecto del ejercicio 2007 con la apertura por Programa y por Actividad, incluyendo los incisos 2 a 5.

Sobre la base de dicha información se procedió a comparar el mencionado Anteproyecto y el Presupuesto Vigente, elaborándose a tales fines los cuadros continuos:

El presupuesto elevado por el organismo fue el siguiente:

³ **Fuentes:** Información presupuestaria suministrada por la OGEPU mediante Remito 4045/08, por la Contaduría General mediante Remito 4532/08, por el organismo auditado mediante Nota 159/AAF/2008 y por la Cuenta de Inversión aprobada del GCABA.

Presupuesto Projectado					
PROGRAMA	INCISO				TOTAL
	2	3	4	5	
6	197.000	4.205.000	503.000	286.000	5.191.000
20	88.000	501.000	187.000	100.000	876.000
21	115.000	1.012.000	202.000	250.000	1.579.000
TOTAL	400.000	5.718.000	892.000	636.000	7.646.000

El presupuesto vigente se componía:

Presupuesto Vigente					
PROGRAMA	INCISO				TOTAL
	2	3	4	5	
6	158.516	2.760.167	207.210	209.420	3.335.313
20	29.649	404.095	81.100	189.500	704.344
21	65.394	736.690	130.930	0	933.014
TOTAL	253.559	3.900.952	419.240	398.920	4.972.671

Las diferencias presupuestarias por programa y por inciso entre el presupuesto solicitado y el otorgado determinan que, excepto el inciso 5 del programa 20, resultó mayor el proyecto del organismo al presupuesto vigente.

Diferencia entre Projectado y Vigente (en pesos)					
PROGRAMA	INCISO				TOTAL
	2	3	4	5	
6	38.484	1.444.833	295.790	76.580	1.855.687
20	58.351	96.905	105.900	-89.500	171.656
21	49.606	275.310	71.070	250.000	645.986
TOTAL	146.441	1.817.048	472.760	237.080	2.673.329

Los porcentajes de dichas diferencias respecto al proyecto fueron las siguientes

DIFERENCIA ENTRE PROYECTADO Y VIGENTE (en porcentaje)					
PROGRAMA	INCISO				TOTAL
	2	3	4	5	
6	20%	34%	59%	27%	36%
20	66%	19%	57%	-90%	20%

21	43%	27%	35%	100%	41%
TOTAL	37%	32%	53%	37%	35%

Indicador 3: $\frac{\text{Anteproyecto Presupuestario 2007 Inciso 3}}{\text{Crédito Original 2007 Inciso 3}} = \frac{5.718.000}{3.360.291} = 170\%$

Indicador 4: $\frac{\text{Anteproyecto Presupuestario 2007 Inciso 5}}{\text{Crédito Original 2007 Inciso 5}} = \frac{636.000}{398.920} = 159\%$

Como puede observarse en los dos indicadores anteriores, lo proyectado es entre un 159% y 170% superior a lo que finalmente se le asignó presupuestariamente al Ente para su funcionamiento y cumplimiento de objetivos.

Es de hacer notar que en todos los Programas Presupuestarios y en todos sus Inciso, el Presupuesto Proyectado es superior al Vigente.

Indicador 5: $\frac{\text{Crédito Original 2007 Inciso 1}}{\text{Crédito Vigente 2007 Inciso 1}} = \frac{14.161.540}{16.987.720} = 83\%$

Indicador 6: $\frac{\text{Crédito Original 2007 Inciso 3}}{\text{Crédito Vigente 2007 Inciso 3}} = \frac{3.360.291}{3.900.952} = 86\%$

Indicador 7: $\frac{\text{Crédito Original 2007 Inciso 5}}{\text{Crédito Vigente 2007 Inciso 5}} = \frac{398.920}{398.920} = 100\%$

De acuerdo a los resultados de estos tres indicadores se puede observar que no es significativa la diferencia entre el crédito original y el vigente, encontrándose dentro de marcos razonables.

Sistema de capacitación /aprendizaje

Actividades de capacitación:

La capacitación interna está a cargo, en general de los jefes de área.

Asimismo, las tareas de capacitación se ven dificultadas por la ausencia de espacio físico específico para el desarrollo de las mismas, siendo la sala de Directorio el destino de las capacitaciones internas, con las limitaciones espaciales consiguientes.

De un total de 314 agentes, de la planta en funciones en el ejercicio 2007, se puede observar que el 19% de los agentes participó de algún curso de capacitación, mientras que el 81% no realizó capacitación alguna en el ejercicio auditado.

En el año 2007 se realizaron 4 (cuatro) cursos de capacitación interna y 8 (ocho) cursos de capacitación externa, a saber:

A. Capacitación Interna

	Nombre de la Capacitación	Duración	Asistentes informados por el Ente	Organización	Objetivo
1	Programa de Nivelación	28/3/07 al 25/4/07 – cinco días.	14	Área de Capacitación al Usuario.	Nivelar los conocimientos de los agentes del Organismo acerca del funcionamiento del Ente con respecto al marco regulatorio de los servicios que controla.
2	Herramientas para mejorar el desarrollo individual	26/3/07 al 30/4/07 – cinco días	11	Área de Capacitación al Usuario.	Dotar al personal de los medios que le permitan optimizar su desarrollo, administrar su tiempo, mejorar las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la gestión del Organismo.
3	Programa Manual Políticas y Normas de Seguridad Informática	31/10/07 al 7/11/07	30	Área de Sistemas	Introducir a los Gerentes, Jefes de Área y Departamento del Organismo.
4	Programa de Servicios de Alumbrado Público	7/12/07; 14/12/07; 21/12/07 y el día 5/12/07	9	Gerencia de Planificación del Control.	Transmitir una visión amplia del servicio de alumbrado público que permita interpretar y resolver situaciones a fiscalizadores y personal de control.

B. Capacitación externa

	Nombre de la Capacitación	Duración	Asistentes informados por el Ente	Destinado
1	Maestría en Sistemas de Resolución de Conflictos	Inicio 30/8/07 – Duración 1 año y medio.	1	Gerencia de Usuarios.
2	Seminario de Derecho Administrativo	30/08/07 al 31/08/07 -	2	Gerencia de Usuarios.

	"Responsabilidad del Estado y de los Concesionarios en Rutas y Servicios Públicos",	Duración de 2 días.		
3	Seminario de Derecho Administrativo "Cuestiones sobre Procedimiento Administrativo"	27/09/07 y 28/09/07.	2	Gerencia de Usuarios.
4	Seminario de Derecho Administrativo "Acto Administrativo y Tutela Urgente en el Estado Constitucional"	18/10/07 y 19/10/07.	1	Gerencia de Usuarios
5	Segundo Congreso Metropolitano de Ciencias Económicas	14/11/07 al 16/11/07 – Duración 3 días.	1	Gerencia de Administración
6	Jornadas Sobre Responsabilidad del Estado y Funcionarios Públicos.	16/05/07 al 18/05/07. Duración 3 días	8	
7	curso de ARC VIEW 9.1,	12/03/07 y 13/03/07.	3	Gerencia de Planificación del Control.
8	Postgrado de Especialización en Gestión Ambiental	Inició el 23/3/07. Duración 2 años.	1	Gerencia Técnica de Control

Política de capacitación:

El organismo auditado no acredita, en el marco de la labor de la auditoría, que cuente con una **política de capacitación** definida. La planificación que se realiza se adecua a los montos que se disponen para la misma (presupuesto limitado), priorizando los costos a la utilidad de los cursos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Indicador 8: Actividades de capacitación realizadas 2007 = Indeterminado
Actividades de Capacitación programadas 2007

El **Programa de Capacitación** realizado para el 2007, Incluyó la realización de 4 (cuatro) cursos internos y 8 (ocho) cursos externos, como se expusiera en un indicador anterior. Por este hecho, se expuso que la cantidad de cursos realizados en el ejercicio auditado resulta insuficiente respecto a las necesidades del organismo en cuanto a los objetivos institucionales.

Indicador 9: Actividades de Capacitación relevadas 2007= 12 cursos = 100%
Actividades de Capacitación informadas por el Ente 2007 12 cursos

Formalmente, el Programa no se constituye como una planificación efectiva, sino como la sucesión de actividades propuestas y aprobadas por el Ente para la capacitación de los agentes, de manera interna y externa.

Por lo expuesto, este componente resulta indeterminado, imposibilitando la medición del indicador.

Las actividades de capacitación programadas se compulsaron en los Expedientes 2499/E/2007 y 1913/P/2007; y las actividades de capacitación realizadas por el Ente mediante Nota 981/ERSP/2008.

Indicador 10: Capacitados comprobados por documentación respaldatoria 2007=
Capacitados informados por el Ente 2007

La documentación respaldatoria de los cursos realizados en el ejercicio auditado debiera constar en el Expediente confeccionado a tal fin.

El expediente en cuestión (Expte. 2499/E/2007 y 1913/P/2007) no contiene ninguna acreditación del listado de los cursos, ni un plan formal de capacitación, ni, en el caso de haber sido cursos externos, la totalidad de las constancias por parte del alumno de haber completado la formación que el Ente pagó en instituciones ajenas al mismo.

Por lo expuesto, no puede relacionarse lo informado por el Ente mediante Nota 981/ERSP/2008, con la documentación respaldatoria que el propio organismo aduce debería constar en los Expedientes 2499/E/2007 y 1913/P/2007. Por esta razón, no puede construirse este indicador, resultando el mismo indeterminado.

Satisfacción de los agentes en cuanto a capacitación:

El equipo auditor realizó una encuesta de satisfacción en la que se preguntó a los agentes muestreados su parecer, entre otros temas, de la oferta de cursos, su calidad y comunicación, arrojando los siguientes resultados:

Cuántos cursos de capacitación realizó durante 2007		
	Casos	%
0	37	48,05%
1	25	32,47%
2	12	15,58%
3	3	3,90%
Total	77	100,00%

Por qué motivo no realizó cursos de capacitación:	Casos	%
La oferta me parecía insuficiente.	5	13,51%
No tuve tiempo disponible.	6	16,22%
No los consideré relevantes para mis funciones en el organismo.	6	16,22%
No tuve notificación de cursos.	13	35,14%
Otras. Especificar:	6	16,22%
Ns/Nc	1	2,70%
Total	37	100,00%

Por qué motivo realizó cursos de capacitación:	Casos	%
Obligación	7	17,50%
Por progresar en el Ente	14	35,00%
Por crecimiento personal	16	40,00%
Ns/Nc	1	2,50%
N/A	2	5,00%
Total	40	100,00%

La oferta de cursos le pareció:	Casos	%
Excesiva	0	0,00%
Suficiente	20	50,00%
Insuficiente	19	47,50%
Ns/Nc	1	2,50%
Total	40	100,00%

Considera que la capacitación realizada en relación con sus funciones en el organismo fueron:	Casos	%
Buena	29	72,50%
Regular	5	12,50%
Mala	2	5,00%
Ns/Nc	4	10,00%
Total	40	100,00%

¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir en el futuro?	Casos	%
Ns/Nc	14	18,18%
Informática	20	25,97%
Procedimientos Administrativos	18	23,38%
Compras y Contrataciones	2	2,60%

Control Ambiental	6	7,79%
Normativa	4	5,19%
Otros	13	16,88%
Total	77	100,00%

Sistema de Desarrollo de carrera

Carrera Administrativa:

Este equipo de auditoría compulsó el Expediente N° 000552/E/2006 (N° 000938/E/2006 - Incorporado al: 552/E/06), en el mismo consta la tramitación de aprobación de la Carrera Administrativa para su personal.

En Junio del 2007 la planta permanente ascendía a 71 (setenta y un) agentes, siendo esta cantidad insuficiente para cubrir las funciones de carácter de personal de planta permanente que le compete al Ente, por esto el organismo se vio en la obligación de contratar personal que fue designado bajo la modalidad de planta transitoria o locación de servicios, destinándolo a cumplir tareas de personal permanente.

Como consecuencia, la planta mínima permanente surgió del personal que ya se encontraba en el organismo.

El criterio de selección utilizado, según manifiesta el auditado en la Resolución de aprobación, se basó en la idoneidad funcional demostrada por el desempeño continuo durante un lapso considerable de tiempo. Tomando como un lapso considerable el prestar servicios de modo continuo hasta el 31 de diciembre del 2005.

Es de hacer notar que este criterio no se materializó en evaluación escrita alguna.

En el Artículo 68 del Estatuto de Personal del Ente se expresa que el personal tiene derecho a una carrera administrativa basada en la idoneidad, formación profesional e igualdad de oportunidades.

En el Expediente de tramitación de la Carrera constan las distintas actuaciones que se originaron por su motivo, entre las que se resaltan las diversas y reiteradas intervenciones de las asociaciones gremiales con representación en el Ente.

En estas intervenciones, queda manifiesta la disconformidad de los representantes sindicales con las actuaciones del Directorio.

Respecto a la estructura escalafonaria, los representantes sindicales expusieron diferencias de enfoque respecto a:

- 1) Ausencia de definición estructural del Escalafón.
- 2) Ausencia del alcance del mismo.
- 3) Ausencia del régimen de promoción (Antigüedad, Concursos, etc.).
- 4) Ausencia de Régimen de Aplicación (esquema de ascensos).
- 5) Ausencia de Régimen de retribución.
- 6) Ausencia de especificación en el régimen de suplemento.
- 7) Ausencia de régimen de bonificaciones.

El Ente remitió formalmente la Carrera Administrativa diseñada a los representantes constituidos de las Asociaciones Sindicales, quienes habían sido presentados oportunamente para integrar este proceso.

A consecuencia de esta circunstancia, los distintos gremios presentaron disidencias respecto a la Carrera que se les había remitido, sin hacerlos partícipes del proceso de Anteproyecto de Carrera.

Entre otras, a continuación se citan algunas de esas disidencias:

1. El proyecto expone la incorrección respecto a:
 - a. Los perfiles para las gerencias.
 - b. El esquema propuesto presenta un quiebre con las estructuras escalafonarias tradicionales.

Se estima que deberían agruparse en un sólo grupo los universitarios y terciarios, de igual manera para los dos grupos de Administrativos, y crear un grupo técnico. Por otro lado señalan (se transcribe textualmente):

- que debería haber una consolidación de las actuales funciones que “en la actualidad” prestan con eficiencia la planta de personal, debería fijarse un adicional específico para el reconocimiento de la antigüedad en el Organismo y ser un parámetro de importancia superlativa para el reencasillamiento en la nueva carrera administrativa.
- Un adicional por mayor permanencia en la misma categoría, con un sistema de porcentual progresivo de la diferencia con la categoría

inmediata superior, para ir percibiendo por parte del trabajador ante el paso de los años sin promocionar a otra categoría.

- Deberían determinarse cuales son y como serán remuneradas las tareas consideradas riesgosas y/o que se desarrollen en lugares considerados de riesgo o insalubres.
- En que consistirá la evaluación del desempeño que figure en el proyecto y si ello se realizara inicialmente o se establecerá como requisito para la movilidad en la carrera.
- Se rechaza expresamente el virtual congelamiento que pretende consolidar el proyecto en estudio, con la pretensión de establecer el esquema de que cuando la remuneración pudiera exceder la de la categoría del reencasillamiento, la diferencia se abonaría como un "Adicional a cuenta de futuros aumentos", con lo cual se consagra un virtual congelamiento salarial.

El 13 de Septiembre de 2006 se firmó del Acta N° 1 de la comisión *ad hoc* Carrera Administrativa.

El 4 de abril de 2007 APOC, ATE, UPCN y SUTECBA –las cuatro asociaciones gremiales actuantes en el Ente- remitieron al Directorio del EURSPCABA la propuesta consensuada por las Organizaciones Gremiales, y que surge como resultado de los lineamientos planteados en una reunión mantenida entre el Señor Gerente General, los representantes de los miembros del Directorio y los representantes de los Gremios en la reunión de Carrera Administrativa del día 28 de marzo de 2007 (se transcribe textualmente la propuesta):

1. Aplicación de la carrera administrativa con reencasillamiento del personal de la actual planta permanente de acuerdo a la grilla aprobada por el Directorio.
2. Pase a planta permanente a partir del 1° de abril de 2007 de los agentes de la planta transitoria que al 31 de diciembre de 2005 inclusive, se encontraban prestando servicios en el Organismo -independientemente de la situación de revista- aplicándose, a los mismos, la Carrera Administrativa y el reencasillamiento conforme a la grilla aprobada por el Directorio.
3. Conformación de una Comisión Única de Reencasillamiento, con fecha tope de inicio de actividades correspondientes al 16 de abril del corriente, con un representante titular y otro suplente por cada gremio, así como los representantes del Directorio.

4. Aplicación de la grilla aprobada a la planta transitoria no incluida en el punto 2 sin los adicionales previstos por la Carrera Administrativa.
5. La planta transitoria que hoy día no posea la antigüedad requerida para el ingreso a la Carrera Administrativa pasará a ingresar la planta permanente con idénticas condiciones que las actuales a partir del 1° de enero del 2008.

El 20 de abril de 2007 ATE, APOC y SUTECBA elevan propuesta de la firma de un acta acuerdo, con las siguientes consideraciones (se transcribe textualmente el acta):

- Pago de la suma fija y remunerativa de \$700,00 por única vez, en la liquidación correspondiente a los haberes del mes de abril, a cuenta de la aplicación futura de la grilla aprobada por el Directorio a través del Acta N° 263 de fecha 03/11/2006 (se excluye al Personal de Planta de Gabinete y al personal que ingresó al organismo a partir del 01/01/2006, que no ingresarán a la Planta Permanente).
- Conformación definitiva y simultánea de:
 - a) Comisión de Reencasillamiento de la actual Planta Permanente.
 - b) Comisión de Concurso para el ingreso a la Planta Permanente de los agentes que cumplan con los requisitos que se detallan en punto 3, de conformidad con lo establecido en los artículos 3° y 69° del Estatuto de Personal del EURSPCABA. Garantizando que dicho agente ingresará a la categoría que le corresponda en virtud del tipificador de requisitos que como Anexo III, forma parte del sistema de Carrera Administrativa del EURSPCABA.

En un plazo de 72 horas a partir de la firma del Acta, el Directorio dictaría las normas para ordenar el reencasillamiento de la Planta Permanente y el llamado a Concurso Cerrado, para el ingreso a la planta permanente, así como los reglamentos respectivos. Dichos actos administrativos deberían contener las excepciones que fueran acordadas en la Comisión de Carrera Administrativa.

Podrían presentarse al concurso para el ingreso a la Planta Permanente los agentes que conformaban la antigua Planta Transitoria, y se encontrarán prestando servicios en el organismo al 31/12/2005, bajo la modalidad de contratación de Planta Transitoria o Locación de Servicios, y cumplieran con los requisitos establecidos en el Estatuto del Personal del EURSPCABA.

La aplicación de la grilla aprobada por el Directorio y el pago de los adicionales por antigüedad y título entrarían en vigencia al 01/04/2007.

Asimismo, se deberían gestionar los fondos necesarios, para implementar durante el primer trimestre del año 2008, el llamado a concurso para el ingreso a la Planta Permanente de los agentes que en ese momento no cumplían con la antigüedad y requisitos establecidos en el punto 3 garantizando hasta entonces la estabilidad laboral de los mismos.

Se debía conformar la Planta de Gabinete de cada Director/a, a partir del primero de abril de 2007, cuya baja automática, operaría con el vencimiento del mandato del mismo.

Sin perjuicio de todo lo expuesto, se solicitaba para la Planta Permanente de ese momento, la implementación de la grilla y los adicionales que fija la carrera administrativa, fuera retroactiva al 1º de Enero de 2007, ello sujeto a la disponibilidad presupuestaria.

El 30 de abril de 2007 el Directorio modificó las consideraciones gremiales, ante lo cual todas las Asociaciones Gremiales, los trabajadores del EURSPCABA, autoconvocados en Asamblea General, constituida en la planta baja del organismo, resolvió por unanimidad y aclamación rechazar en todos sus términos, la Decisión del Directorio presentada el día 30 de abril de 2007 y se ratificó la nota del 20 de abril.

El 13 de junio de 2007, mediante Informe N° 225/SC/2007, se comunica lo dispuesto por el Directorio a través del Acta N° 284, a saber (se transcribe textualmente el acta):

- El reencasillamiento se instrumentaría de conformidad a lo normado por el artículo 9 del Estatuto de Personal que garantiza la estabilidad laboral en el empleo de la Planta Permanente hasta el nivel escalafonario alcanzado.
- El Directorio procedía a la incorporación a la Planta Permanente del personal que se encontraba prestando servicios en forma continua al 31 de diciembre de 2005 bajo la modalidad de contratación de Planta Transitoria o Locación de Servicio y cumplieran con los requisitos establecidos en el Estatuto de Personal. La idoneidad de esos agentes fue evaluada por el Directorio de conformidad a sus antecedentes y su actuación laboral en el organismo. No se constató en las actuaciones la existencia de tal evaluación.
- A los fines de garantizar la auténtica expresión de su voluntad el agente de Planta Transitoria a ingresar en la Planta Permanente debía suscribir un formulario de adhesión.

El 25 de junio de 2007, según Dictamen 487/SL/2007, la Secretaría Legal del Ente manifestó la necesidad de Emisión de Dictamen Jurídico:

La Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad de aplicación obligatoria establece: Artículo 7 *“Son requisitos esenciales del acto administrativo los siguientes...d) Antes de su emisión deben cumplirse los procedimientos esenciales y sustanciales previstos y los que resulten implícitos del ordenamiento jurídico. Sin perjuicio de lo que establezcan otras normas especiales, considerase también esencial el dictamen proveniente de los servicios permanentes de asesoramiento jurídico cuando el acto pudiere afectar derechos subjetivos e intereses legítimos”*.

Sin perjuicio de lo expuesto, no consta el dictamen que se referencia.

Indicador 11: Niveles de razonabilidad en la confección de Perfiles de la Carrera Administrativa = Indeterminado.

Si bien el Acta de Directorio N° 212 establece los perfiles y funciones primarias para cada área del Ente Único Regulador⁴, dichos perfiles no tienen su correspondencia en la carrera administrativa aprobada por la Resolución N° 34/07, la cual sólo establece la prioridad en cuanto a la preparación técnica y la antigüedad.

Por lo expuesto el indicador es indeterminado, ya que no obran en el marco de la carrera administrativa la confección de perfiles para su inclusión en la misma.

Los perfiles fueron remitidos por el organismo auditado mediante Nota 1424/ERSP/2008, y la Carrera fue compulsada sobre la base de la Resolución 34.

Política de Selección:

Con relación a la **selección de personal**, la jefa de RRHH del Ente, en la entrevista que se mantuvo con ella, manifestó que anteriormente existía un Registro de Expertos, y que en la actualidad no existen procesos de selección de personal, siendo el Directorio el que realiza el reclutamiento discrecionalmente.

Las necesidades de perfiles son decididas directamente por el Directorio, sin la participación del área de RRHH y sin existencia de política de reclutamiento.

Indicador 12: Niveles de razonabilidad de las políticas de selección = Indeterminado

La inexistencia de políticas de selección no permite establecer niveles de razonabilidad.

⁴ Ver Anexo I.

Reencasillamiento:

El total de **Reencasillados** del Ente surge del cruce entre la Resolución 34/07 y la base total de agentes suministrada por Nota 981/ERSP/2008. El listado total de agentes surge de la información suministrada por el Ente mediante Nota 981/ERSP/2008 y de su constatación mediante la compulsa de los Formularios 931.

Según la base de personal suministrada por el organismo, teniendo en cuenta la antigüedad y el nivel de estudio de los agentes, se realizó una comparación con los requerimientos mínimos establecidos por la carrera administrativa, el reencasillamiento y los cargos en los que fueron nombrados los agentes ingresantes a la planta permanente según la Resolución 34/2007.

De ello se extrae que 15 (quince) agentes no cumplían con las condiciones establecidas según la carrera administrativa para ocupar el lugar en el que fueron ubicados en el escalafón en el ejercicio 2007. A esto le sumamos que 8 (ocho) agentes, no acreditaban en su legajo documentación, esencial para ser ubicados de acuerdo a norma en el escalafón (no presenta el título que declara para el encasillamiento ni la constancia certificada del mismo).

Indicador 13: Reencasillados 2007 = $\frac{71}{71} = 100\%$
Total de Agentes en condiciones de reencasillamiento 2007

Indicador 14: Reencasillados de acuerdo a norma = $\frac{208}{231} = 90,04\%$
Ingresados a PP en 2007 + Reencasillados 2007

De los 314 agentes del Ente en el 2007, 71 fueron reencasillados.

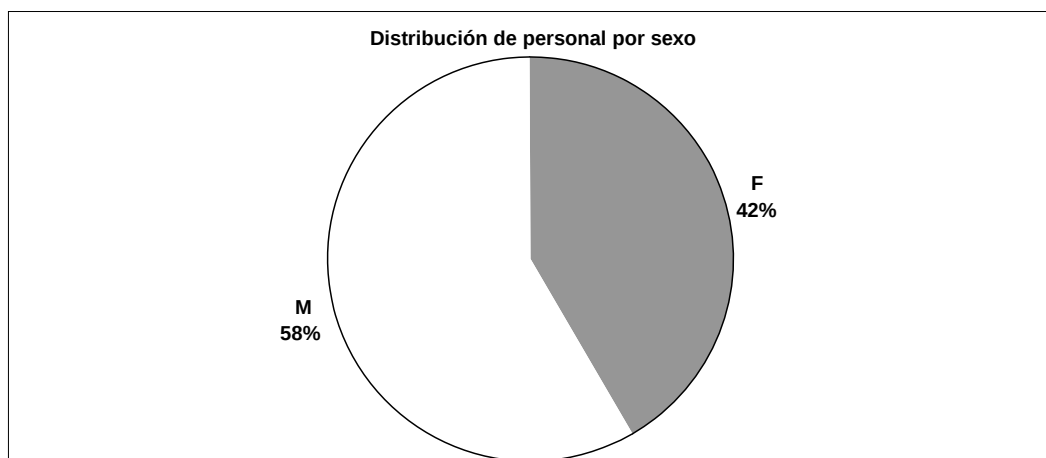
Tras analizar las condiciones del reencasillamiento, y a la vez, analizar a quienes ingresaron a la Planta Permanente en el ejercicio auditado, surge que 23 agentes no fueron ubicados en el escalafón de acuerdo a norma.

Sistema de gestión de personal

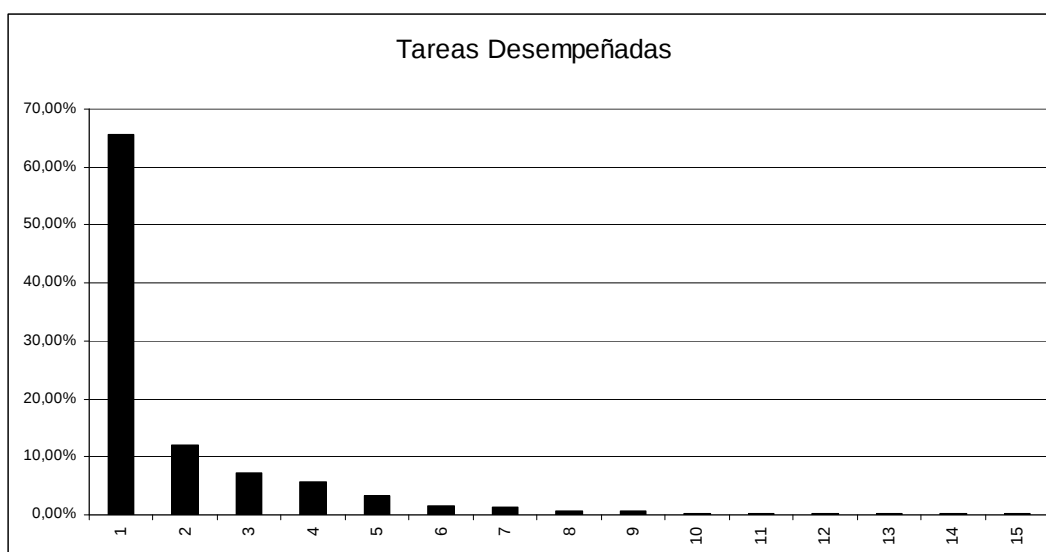
Características generales del personal:

El detalle por las diferentes variables que se presenta a continuación esta realizada según base de datos en soporte digital aportada por el organismo, en relación con las 314 personas que conformaron la planta transitoria y permanente a lo largo del periodo auditado.

Cuadro I: Distribución del total del personal de Planta Permanente y Transitoria según distribución por sexo.



Cuadro II: Distribución del total del personal de Planta Permanente y Transitoria según distribución por tarea que desempeña.

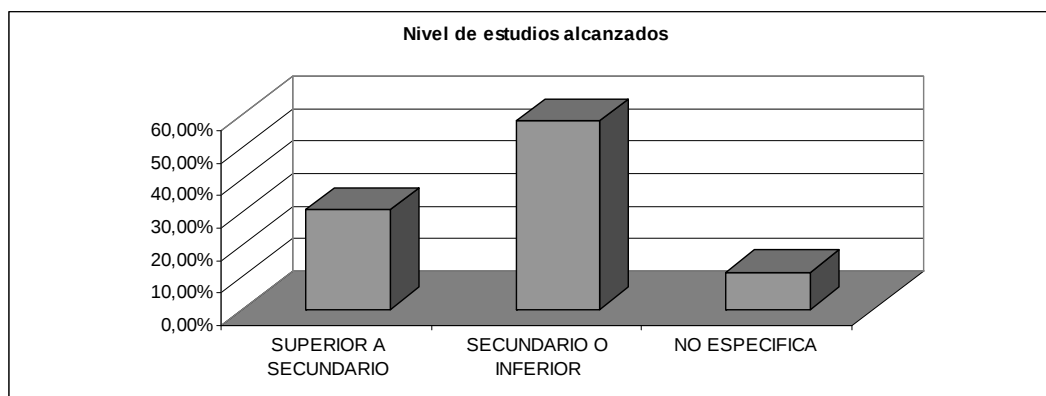


Referencia de Áreas

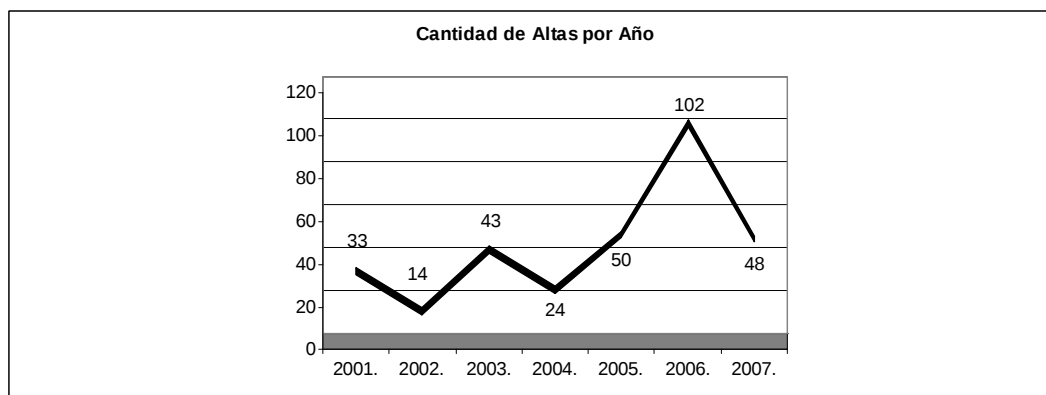
- 1 Administrativa
- 2 Control externo
- 3 Chofer/cont. Ext.
- 4 Jefe Área
- 5 Jefe Departamento
- 6 Limpieza
- 7 Gerente
- 8 Mantenimiento
- 9 Chofer

- 10 Correo / mantenimiento
- 11 Auditora int. adjunta
- 12 Gte. Téc. de Control
- 13 Sec. de Coordinación
- 14 Secretario Legal
- 15 Auditora Interna

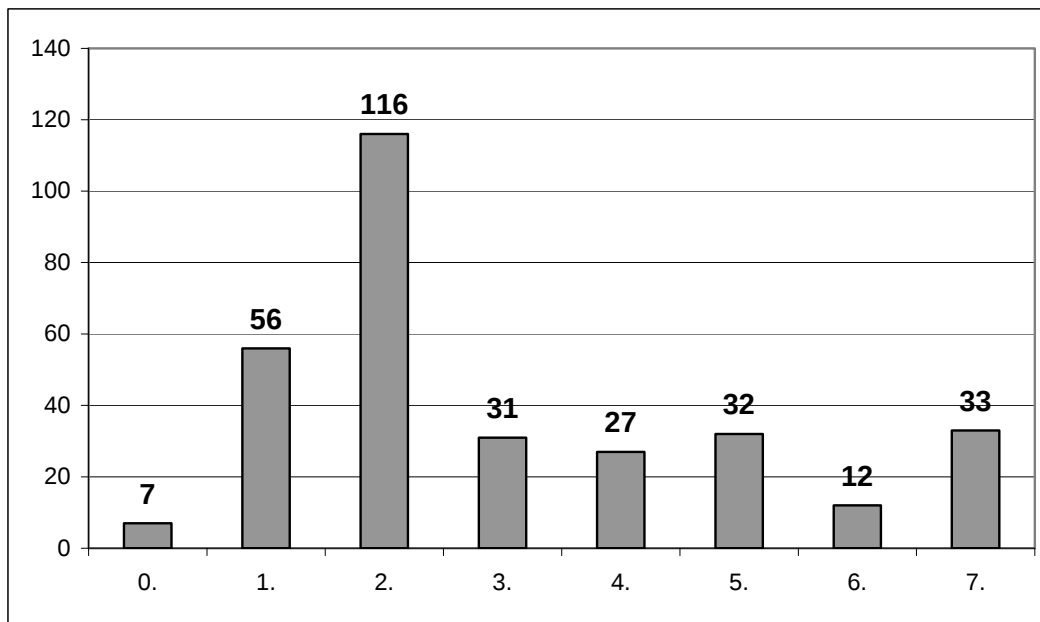
Cuadro III: En el siguiente cuadro se agrupan los distintos niveles de estudio alcanzados por el personal en dos grandes rangos. Secundario o inferior, y superior a secundario. Cabe destacar que más del 11% del personal no especificaba el nivel de estudios alcanzados en la base de datos.



Cuadro IV: Cantidad de altas (personal de plantas permanente y transitoria) por año.



Cuadro V: Antigüedad del personal de planta permanente y transitoria al 31/12/07:



Resoluciones de nombramiento:

El organismo auditado mediante Nota 1245/ERSP/2008 remitió la totalidad de las resoluciones de nombramiento de personal.

Este equipo de auditoría realizó un análisis de la integridad de la información de las mismas, concluyéndose que todos los agentes en situación de Planta Permanente tienen su correspondiente designación en las Resoluciones 34 y 44-EURSPCABA-2007.

En tanto que en el caso de los Contratados y Planta Transitoria, los agentes tienen sus correspondientes resoluciones aprobatorias.

No se detectaron agentes sin estar mencionados en alguna resolución, ni agentes mencionados en las resoluciones que no se encuentren en el listado general de personal remitido por la organización auditada.

Satisfacción de los agentes:

Indicador 16: Niveles de Satisfacción sobre funciones asignadas, movilidad, relaciones laborales, oportunidades, iniciativa =

A fin de considerar este indicador, a continuación se exponen los resultados de los Cuestionarios aplicados por el equipo de auditoría a la muestra de personal del Ente seleccionada a tal fin.

Es de hacer notar que los resultados de esta encuesta son las impresiones subjetivas de los agentes a los que se aplicaron los cuestionarios.

	De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	En Desacuerdo	Ns/Nc	N/A	Total
c. Me encuentro satisfecho con mi trayectoria en el Ente.	55 71,43%	15 19,48%	7 9,09%			77 100,00%
d. El espacio con el que cuento en mi puesto de trabajo es suficiente.	36 46,75%	12 15,58%	29 37,66%			77 100,00%
e. El puesto que ocupo en el Ente está en relación con la experiencia que poseo.	48 62,34%	9 11,69%	20 25,97%			77 100,00%
f. Considero que la distribución del trabajo es similar y justa entre todos los empleados.	19 24,68%	15 19,48%	37 48,05%	4 5,19%	2 2,60%	77 100,00%
g. Es sumamente útil la tarea que realizo en el Ente.	63 81,82%	11 14,29%	3 3,90%			77 100,00%
h. Tengo claras oportunidades de ascender en el organismo.	24 31,17%	22 28,57%	29 37,66%	2 2,60%		77 100,00%
i. El puesto que ocupo en el Ente está en relación con el nivel académico que poseo.	44 57,14%	10 12,99%	22 28,57%	1 1,30%		77 100,00%

	Bueno	Medio	Malo	Ns/Nc	N/A	Total
a. El grado de comunicación con mis pares es:	74 96,10%	3 3,90%				77 100,00%
b. La relación con mis compañeros es:	76 98,70%	1 1,30%				77 100,00%
c. El grado de comunicación con mis superiores es:	67 88,16%	8 10,53%	1 1,32%			76 100,00%
d. La autonomía que tengo en mi trabajo es:	68 89,47%	8 10,53%				76 100,00%
e. La capacidad de iniciativa en el trabajo es:	58 75,32%	18 23,38%	1 1,30%			77 100,00%
f. El grado de reconocimiento de mis labores por mis superiores es:	57 74,03%	15 19,48%	4 5,19%		1 1,30%	77 100,00%

Evaluación de desempeño:

En lo que respecta a **Evaluación de Desempeño** del personal, la Jefa de RRHH manifestó que no existe en la actualidad, y que entiende que sólo se realizó una vez antes del primer pase a planta permanente, anterior al ejercicio auditado.

Con el objeto de la carrera administrativa, no se efectuó ningún tipo de evaluación previa.

Indicador 17: $\frac{\text{Personal Evaluado 2007}}{\text{Dotación Total 2007}} = \text{Indeterminado}$

El personal no fue evaluado de cara a su incorporación a la Planta Permanente y su encasillamiento en la Carrera Administrativa en el ejercicio auditado. Debido a la inexistencia de este componente el indicador se considera indeterminado.

La información respecto a la falta de evaluación surge de la entrevista suscripta por la Jefa de RRHH del organismo auditado.

Incentivos / compensaciones:

En la actualidad no existen **incentivos al personal**, existieron premios y adicionales aislados, no como política del organismo, no existiendo propuesta o planificación para su implementación en el corto plazo.

Por medio de la Resolución N° 194-EURSPCABA-2008 del 28 de diciembre de 2007, se autoriza el pago del adicional remunerativo por única vez al personal de Planta Transitoria que fue incorporado a la Planta Permanente (159 agentes), constituyéndose éste como el único incentivo detectado en el ejercicio auditado.

Indicador 18: $\frac{\text{Incentivos / compensaciones aplicados 2007}}{\text{Dotación Total 2007}} = \frac{159}{314} = 50\%$

Conocimiento de responsabilidades:

Respecto al **conocimiento de los agentes de sus responsabilidades**, se efectuó una medición de tal conocimiento a través del Cuestionario de Satisfacción.

	De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	En Desacuerdo	Ns/Nc	N/A	Total
a. Las funciones asignadas a mi cargo son claras y precisas.	67	5	5			77
	87,01%	6,49%	6,49%			100,00%
b. Las tareas que realizo coinciden con las funciones asignadas a mi cargo.	53	14	10			77
	68,83%	18,18%	12,99%			100,00%
j. Considero que las tareas que realizo son las que corresponden a mi cargo.	51	13	13			77
	66,23%	16,88%	16,88%	0,00%	0,00%	100,00%

Indicador 19: Niveles de conocimiento sobre responsabilidades =

Recursos administrativos:

Respecto a los **recursos administrativos**, la resolución de los mismos se ajusta a derecho.

Se presentaron 101 recursos administrativos, de los cuales el 6% de los mismos fue aceptado.

No es objetivo de este examen emitir opinión sobre dictámenes internos del Ente, sólo es dable mencionar que no existen resoluciones homogéneas para casos similares.

Indicador 20: $\frac{\text{Recursos Administrativos puestos a disposición 2007}}{\text{Total de Recursos Administrativos 2007}} = \frac{94}{101} = 93\%$

Es de hacer notas que el 7% de los recursos administrativo no fueron puestos a disposición por el Ente, lo cual este equipo no considera limita el alcance de la opinión.

Rotación del personal:

En cuanto a la **rotación de personal**, a través de una comparación de las tareas desempeñadas mes a mes por toda la planta permanente durante 2007, se puede concluir que de ser confiable la información suministrada por el organismo, no existieron cambios de las tareas desempeñadas por ninguno de los agentes durante el transcurso del año analizado.

Asimismo, se agrega a continuación, sobre la base de la aplicación de cuestionarios, la manifestación de los agentes en cuanto a la cantidad de áreas en las que revistieron desde su ingreso al organismo auditado:

En cuantas áreas se desempeñó en el organismo:	Casos	%
1 área	63	81,82%
2 áreas	7	9,09%
3 áreas	6	7,79%
4 áreas	1	1,30%
Total	77	100,00%

Indicador 21: Niveles de Rotación de Personal 2007 =

La medición de un indicador de rotación requiere que la cantidad de años que puedan medirse sea significativa. Debido a la reciente aprobación de la Carrera Administrativa, y la aprobación de perfiles, este será un indicador para medir en futuros exámenes.

Sistema de registración:

Respecto a los **sistemas de registración de la asistencia del personal**⁵, a continuación se expone el circuito de control de asistencia adoptado por el Ente, el cual surge de la Entrevista sostenida con la Jefa de RRHH del organismo auditado.

El Área de Recursos Humanos imprime las planillas para el control de la asistencia y entrega los días viernes a las Gerencias los ejemplares para la semana siguiente.

El control de la asistencia del personal está descentralizado en las Gerencias, algunas de ellas a su vez, por cuestiones de organización interna, han autorizado a sus jefes de área para el control del personal a su cargo.

Estas planillas firmadas por los agentes y certificadas al pie por el Gerente o Jefe de Área conjuntamente con el parte diario de novedades son remitidas al Área RRHH, para su archivo.

El Área RRHH cruza la información obrante en las planillas con las solicitudes de licencias de todo tipo efectuada por los agentes y las justificaciones de las mismas e intima al agente para la justificación de la inasistencia cuando así correspondiere.

Una vez notificado, el agente presenta a su Jefe el informe con los detalles que motivaron su ausencia y el Gerente evalúa y justifica o no, la inasistencia. Dicha información se remite a la Gerencia de Administración y ésta a RRHH

⁵ Ver Anexo III.

RRHH registra la justificación en su legajo y la archiva en el mismo o procede al descuento de los haberes y registra la inasistencia en su legajo.

En los casos en los que se haya efectivizado el descuento de haberes y se efectúe la justificación con posterioridad a dicho descuento, se procederá al reintegro de las sumas descontadas. Esta situación es, como las anteriores registrada en su legajo.

Con respecto a las llegadas tarde, tanto justificadas como injustificadas, este equipo de auditoría sostiene que no se puede evaluar correctamente desde el punto de vista cuantitativo, ya que no existe en el organismo auditado un sistema fidedigno de control de las mismas.

Indicador 22: Niveles de razonabilidad en el control de registración de personal =

Los niveles de razonabilidad de este indicador no pueden medirse conforme este equipo entiende que es significativa la debilidad del sistema de control de la registración en el organismo auditado.

Incompatibilidades:

El artículo 5° de la Ley 210 establece respecto a las incompatibilidades que todos los miembros del Directorio están sujetos a las siguientes prescripciones:

- a.- Deben ser profesionales expertos.
- b.- Deben tener dedicación exclusiva en su función, excepto la docencia.
- c.- Están alcanzados por las incompatibilidades fijadas por la ley para los funcionarios públicos así como por las prescripciones establecidas en los artículos 56 y 57 de la Constitución de la Ciudad.
- d.- No pueden tener al momento de su postulación al cargo ni haber tenido durante los 2 (dos) años anteriores, vinculación directa ni mediata con los concesionarios y licenciatarios de servicios públicos bajo su control. Tampoco pueden tener dicha vinculación hasta después de transcurridos 2 (dos) años de haber cesado en sus funciones. La violación de esta prohibición implica inhabilidad para desempeñar cualquier cargo público en la Ciudad por 10 (diez) años.

El Capítulo 18 de la Constitución de la CABA, en su artículo 56 establece que: *“Los funcionarios de la administración pública de la Ciudad, de sus entes autárquicos y descentralizados, son responsables por los daños que ocasionan*

y por los actos u omisiones en que incurrieran excediéndose en sus facultades legales. Deben presentar una declaración jurada de bienes al momento de asumir el cargo y al tiempo de cesa”r.

Para ingresar a cualquier organismo público es necesario, entre otras cosas, no establecer un contrato ni estar revistando la planta permanente o transitoria de otro organismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires u otro estatal, agregándose a esto, para permanecer al Ente Único Regulador de los Servicios Públicos, tampoco debe tener vinculación directa o mediata con los concesionarios y licenciarios de los servicios públicos bajo control del EURSP.

Para dejar asentado que no existen incompatibilidades para desarrollar tareas en el Ente, el personal debe firmar los formularios que tienen carácter de Declaración Jurada donde entre otras cosas establece no tener vinculación con ningún concesionario ni licenciario de los servicios públicos bajo control del Ente ni estar revistiendo la planta permanente y transitoria de otro organismo público de la Ciudad de Buenos Aires.

Por otra parte en el Anexo IV de la Resolución 34/2007 de la Carrera Administrativa, se encuentra el formulario de adhesión al régimen de incorporación en la planta permanente donde en el punto III se encuentra el régimen de incompatibilidades. El formulario tiene, también, carácter de declaración jurada.

Para los contratos de locación de servicios, en el Artículo 2 de la Resolución 15 se aprueba el Modelo de Declaración Jurada, en el que el contratado declara, no tener ningún vínculo con organismos del Estado Nacional, Provincial o Municipal que resulte incompatible con lo dispuesto en la legislación vigente.

Asimismo, se pregunta al contratado si tuvo o tiene alguna vinculación con los concesionarios y licenciarios de los servicios públicos bajo control del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

En lo que respecta a la incompatibilidad de funciones, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 6° de la Resolución 84/03 (Estatuto del Personal del EURSPCABA), el ingresante firma una declaración jurada con la transcripción de los artículos que contemplan los supuestos de incompatibilidad e inhabilidad del citado Estatuto.

La Jefa de RRHH informa que no posee ninguna base de datos para verificar las incompatibilidades.

Si bien, las declaraciones juradas son un respaldo para el Ente, debería tener algún método para la verificación de que sean certeros los datos proporcionados por el personal.

Asimismo, es de hacer notar que de la compulsa de los legajos de personal realizada por el equipo de auditoría, se pudo verificar que en el 22% de los legajos no constaba la Planilla de Incompatibilidades antes citada, y que de un relevamiento por Internet surgió la existencia de una incompatibilidad de cargos estatales de un agente del Ente en el ejercicio auditado.

Es de hacer notar que mediante Nota N° 1919/ERSP/2008, el organismo auditado realizó su descargo, en el que se anexan copias fieles de las Declaraciones Juradas sobre Incompatibilidades de los agentes –Fojas 17 a 219-, descontextualizadas de la actuación en la que constan (Legajo de Personal).

Indicador 23: Niveles de razonabilidad en el control sobre las Incompatibilidades = No son razonables.

Sistema Presupuestario⁶

Etapas del gasto:

Sobre la base de la información presupuestaria recabada en el organismo, OGEPU, Contaduría General y la Cuenta de Inversión, se elaboró el siguiente cuadro donde se analiza el presupuesto proyectado, aprobado, vigente y devengado. Dicho análisis incluyó los distintos programas que ejecuta el organismo auditado y los 5 (cinco) incisos que los componen.

Se deja previamente constancia que el proyecto elevado por el organismo abarca los incisos 2, 3, 4 y 5.

Asimismo se hace notar que el presupuesto vigente que informa el organismo es de \$ 20.211.201 que difiere del que surge de la cuenta de inversión que ascendió a \$ 21.960.391 que representa un 8.65% más en el presupuesto vigente.

Cabe destacar que el organismo auditado, en ocasión de su descargo, afirma desconocer la razón de estas diferencias.

⁶ **Fuentes:** Información presupuestaria suministrada por la OGEPU mediante Remito 4045/08, por la Contaduría General mediante Remito 4532/08, por el organismo auditado mediante Nota 159/AAF/2008 y por la Cuenta de Inversión aprobada del GCABA.

Sobre la base de dicha información se procedió a determinar los importes no ejecutados por el organismo, surgiendo así que el porcentaje de ejecución fue del 87%.

Cabe destacar que de considerarse el presupuesto informado por el organismo, esto es un presupuesto vigente de \$ 20.211.201, la ejecución hubiera sido del 94.53%.

El importe total no ejecutado fue de \$ 2.853.901,88.

En el ámbito de programas, el N° 6 se ejecutó el 86.90%, el N° 20 el 77.86% y el N° 21 el 90.68% y en el ámbito monetario esto representó \$ 1.495.362.15, \$ 649.455,09 y \$ 709.084,64 respectivamente.

PROGRAMA	inciso					NO EJECUTADO	%ejecutado
		PRESUPUESTO					
		PROYECTO	APROBADO	VIGENTE	DEVENGADO		
6	1	*	14.161.540,00	8.083.957,00	7.028.294,20	1.055.662,80	86,94%
	2	197.000,00	608.960,00	158.516,00	72.394,40	86.121,60	45,67%
	3	4.205.000,00	2.340.811,00	2.760.167,00	2.534.764,05	225.402,95	91,83%
	4	503.000,00	236.410,00	207.210,00	107.855,20	99.354,80	52,05%
	5	286.000,00	234.420,00	209.420,00	180.600,00	28.820,00	86,24%
TOTAL 6		5.191.000,00	17.582.141,00	11.419.270,00	9.923.907,85	1.495.362,15	86,90%
20	1	*	0,00	2.228.930,00	2.043.866,01	185.063,99	91,70%
	2	88.000,00	39.010,00	29.649,00	13.961,88	15.687,12	47,09%
	3	501.000,00	257.280,00	404.095,00	104.998,53	299.096,47	25,98%
	4	187.000,00	87.890,00	81.100,00	49.592,49	31.507,51	61,15%
	5	100.000,00	47.000,00	189.500,00	71.400,00	118.100,00	37,68%
TOTAL 20		876.000,00	431.180,00	2.933.274,00	2.283.818,91	649.455,09	77,86%
21	1	*		6.674.833,00	6.140.703,91	534.129,09	92,00%
	2	115.000,00	43.240,00	65.394,00	14.900,70	50.493,30	22,79%
	3	1.012.000,00	762.200,00	736.690,00	640.362,97	96.327,03	86,92%
	4	202.000,00	94.940,00	130.930,00	102.794,78	28.135,22	78,51%
	5	250.000,00	117.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
TOTAL 21		1.579.000,00	1.017.880,00	7.607.847,00	6.898.762,36	709.084,64	90,68%
TOTAL		7.646.000,00	19.031.201,00	21.960.391,00	19.106.489,12	2.853.901,88	87,00%

En el cuadro siguiente el análisis se realiza en el ámbito de inciso de los programas que ejecuta el Ente surgiendo:

El inciso 1) se ejecutó en un 89, 55%, siendo el importe no ejecutado de \$ 1.774.85,88.

Con relación al inciso 2) el importe ejecutado fue del 39.93%, representando \$ 152.302,02 el importe que no se ejecutó.

En el inciso 3) el importe no ejecutado fue de \$ 620.826,45, determinando un porcentaje de ejecución del 84.09%.

Los incisos 4) y 5) tuvieron un nivel de ejecución del 62.07% y 63.17% que corresponden a \$ 158.997.53 y \$ 146.920,00 no ejecutados respectivamente.

inciso	PROYECTO	APROBADO	VIGENTE	DEVENGADO	NO EJECUTADO	%ejecutado
1	*	14.161.540,00	16.987.720,00	15.212.864,12	1.774.855,88	89,55%
2	400.000,00	691.210,00	253.559,00	101.256,98	152.302,02	39,93%
3	5.718.000,00	3.360.291,00	3.900.952,00	3.280.125,55	620.826,45	84,09%
4	892.000,00	419.240,00	419.240,00	260.242,47	158.997,53	62,07%
5	636.000,00	398.920,00	398.920,00	252.000,00	146.920,00	63,17%
TOTAL	7.646.000,00	19.031.201,00	21.960.391,00	19.106.489,12	2.853.901,88	87,00%

Indicador 24: 2006 $\frac{\text{Gastos en Personal}}{\text{Presupuesto Total}} = \frac{10.258.102}{13.371.082} = 76,7\%$

Indicador 25: 2007 $\frac{\text{Gastos en Personal}}{\text{Presupuesto Total}} = \frac{15.212.864}{19.106.489} = 79,62\%$

Como puede observarse los gastos de personal corresponden a un significativo porcentaje del presupuesto total, lo cual se acentuó en el ejercicio auditado respecto a su antecesor.

Indicador 26: 2006 $\frac{\text{Gastos Contratos inc. 3}}{\text{Presupuesto Total}} = \frac{3.104.790}{13.731.082} = 23,22\%$

Indicador 27: 2007 $\frac{\text{Gastos Contratos inc. 3}}{\text{Presupuesto Total}} = \frac{1.710.950}{19.106.489} = 8,95\%$

Los gastos de contrataciones en el ejercicio auditado, producto de la creación de la Carrera Administrativa y el pase a Planta Permanente, disminuyó del 23,22% en el 2006 al 8,95% en el 2007.

Metas físicas:

Indicador 28: $\frac{\text{Metas Físicas Ejecutadas 2007}}{\text{Metas Físicas Programadas 2007}} = \frac{1.222.185}{1.044.357} = 117\%$

Indicador 29: $\frac{\text{Metas Programadas 2007}}{\text{Metas Programadas 2006}} = \frac{1.222.185}{880.701} = 139\%$

Las metas ejecutadas superaron las programadas en un 17%, mientras que las metas 2007 crecieron un 39% respecto a las del 2006.

Sistema de salud/ seguridad

Relevamiento de infraestructura edilicia:

Respecto a la **Infraestructura Edilicia**, el Ente Regulador de los Servicios Públicos funciona en un edificio alquilado sito en Bartolomé Mitre 760.

El organismo auditado designó un referente para llevar adelante el procedimiento de observación *in situ* mediante Nota N° 1245/ERSP/2008, el cual suministró los datos que se incluyen en este apartado que, se aclara, son de carácter aproximado por no haber accedido a los planos del edificio.

Es de hacer notar que el Relevamiento de Infraestructura Edilicia es un procedimiento de auditoría cuya finalidad apunta a establecer si el espacio físico para realizar el trabajo del auditado es adecuado, en términos de espacio, medidas de seguridad, etc.

La cantidad de personas trabajando en este organismo es de aproximadamente 381 personas, considerando que aproximadamente el 60% trabaja en planta baja, y según el Código de Edificación, la superficie necesaria en este nivel de acuerdo a esta cantidad de personal debía ser de 1824 m²= 10m x 182m (sin considerar los usuarios que vienen a ser atendidos en esta oficina), la superficie real en esta planta es menor a los 300 m².

En referencia a la superficie de la planta baja fue estimada en función de un relevamiento de las medidas de la misma (por carecer de planos de esta planta) según el criterio de expertiz de este equipo de auditoría, considerando que:

- a) el frente del Edificio en el que se encuentra funcionando el Ente mide 12 metros (esta medida fue relevada personalmente),
- b) que el fondo no puede ser mayor a 50 metros, de acuerdo a Código,
- c) que el área libre de la planta sería de 11,70m x 49,85m, totalizando 583,25 m²,
- d) que a estos valores hay que descontar: 93,60 m² del retiro del frente (8 x 11,70m), 114,65m² del hall de entrada, escalera, ascensores, etc., y 35,00 m² del patio de fondo; totalizando 243,25 m²,
- e) que por lo tanto descontando al área libre de la planta que es de 583,25 m² y el área de espacios comunes del edificio que es de 243,25 m², queda como superficie de trabajo en planta baja 340,00 m².

Si a esta superficie es dividida por 8m² (de acuerdo a lo estipulado en CE 4.7.2.1) la cantidad de personas que podrían trabajar en dicha planta sería de 42,5 personas.

Según el organismo auditado hay trabajando en planta baja 172 personas –considerando el comentario del auditado en su descargo-, (el 46% del total de 371), y de estas un 35% trabaja en la calle por lo que hay una diferencia de 112 personas, existiendo 69 personas mas de lo permitido por el CE.

Hecho este cálculo, es de hacer notar que utilizando los números del comentario del auditado en su descargo, la cantidad de metros sigue siendo insuficiente.

Asimismo, se aclara que el 35% que figura trabajando en la calle, en algún momento del día o de la semana para realizar los informes debe concurrir al organismo y ocupar un lugar en la oficina, para rendir cuentas de su trabajo.

La superficie total óptima para el trabajo de oficina en el organismo debía ser de 2968 m² (371 empleados por 8 m² por personas según el CE 4.7.2.1), pero según la respuesta del Organismo la superficie total es de 1403 m².

Se pudo comprobar que en las dependencias de este organismo se cumple con la existencia requerida de matafuegos con la carga vigente y la cantidad según marca el CE, que existe un sistema de hidrantes en todos los niveles con las correspondientes mangueras y lanzas, que existen en todos los pisos el plano y el plan de evacuación ubicados en los lugares estratégicos, que hay salidas de emergencia con la correspondiente barra antipánico, luces de emergencia y tableros seccionales con llaves térmicas y disyuntores diferenciales.

Indicador 30: Niveles de razonabilidad de la relación infraestructura edilicia existente / necesidades de Infraestructura para el cumplimiento de Objetivo Institucionales =

Respecto a este indicador, y en sintonía con lo anteriormente expuesto, surge que el espacio físico es insuficiente para el funcionamiento de las actividades del personal del Ente, no siendo razonable la relación de los componentes.

Circuito de Atención Médica:

Respecto a la **Atención Médica**, el empleado comunica telefónicamente al Área en que se desempeña y a RRHH que no asistirá a sus tareas porque está enfermo o porque tiene un integrante de su núcleo familiar (declarado) enfermo.

RRHH (finalizado el horario para las comunicaciones) remite por mail los controles médicos a efectuar indicando los datos de los agentes y el tipo de licencia (titular o familiar, en este caso especifica el familiar a constatar) que se deberá constatar.

Realizadas las visitas médicas requeridas, la empresa (Año 2007 ALFAMEDICA SRL) comunica vía mail al día siguiente los controles realizados, las justificaciones o no, los diagnósticos, la cantidad de días otorgados, si la licencia es por enfermedad del titular o de algunos de sus familiares declarados y si se trata de corto tratamiento o tratamiento prolongado.

RRHH registra la justificación y la archiva o procede al descuento de los haberes y registra la inasistencia en su legajo.

Indicador 31: Niveles de razonabilidad en el control sobre el Circuito de Atención Médica =

Es de hacer notar que si bien en el ejercicio auditado el sistema de Atención Médica es razonable, en la actualidad el Ente no cuenta con un sistema de atención médica domiciliaria, extendiendo el alcance del presente indagar por las motivaciones de tal situación.

Sistema de relaciones laborales

Niveles de sindicalización:

Por Nota 1424/ERSP/2008, el organismo auditado informa que la dotación de personal de planta permanente, transitoria y gabinete del Ente al 31/12/07

ascendía a 302 (trescientos dos) agentes, y que el 67,50% de la misma estaba adherido a las asociaciones sindicales que se detallan:

- ✓ APOC: Asociación del Personal de los Organismos de Control.
- ✓ ATE (Asociación Trabajadores del Estado).
- ✓ SUTECBA (Sindicato Único de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires).
- ✓ UPCN (Unión del Personal Civil de la Nación).

Indicador 32: $\frac{\text{Cantidad de Agentes Sindicalizados}}{\text{Dotación total 2007}} = \frac{204}{302} = 67,50\%$

Participación sindical en el proceso de Carrera:

Respecto a la **participación de las asociaciones sindicales** en la Carrera Administrativa, surge de la compulsa del Expediente de Carrera Administrativa (previamente analizado), que no fue satisfactoria para las mismas, lo cual se expresa en reiteradas presentaciones solicitando intervención en los procesos que culminaron en la Carrera Administrativa del Ente.

Sistema de información de RRHH

Circuito de liquidaciones a contratos:

A continuación se describe el circuito de liquidaciones de las locaciones de servicio del organismo auditado:

Las altas de los contratados se realizan a través de una Resolución del Directorio.

Los datos del agente dado de alta llegan a Tesorería por medio de la Gerencia de Administración.

Dicha alta contiene el nombre y apellido, documento de identidad, período de contratación y objeto del mismo.

Asimismo, la Gerencia informa las altas, bajas y modificaciones que incluyen montos y períodos.

El contratado presenta mensualmente una factura por los servicios prestados, la cual debe ser conformada por el Director del área respectiva.

Posteriormente el documento es remitido a Tesorería a través de la Gerencia de Administración.

En Tesorería se realiza un control contra los listados de contratados y se verifica la inscripción ante la AFIP e Ingresos Brutos.

A posteriori, se conforma el pago con la emisión de un cheque a la orden.

La factura se remite a RRHH para ser agregada al Legajo del contratado.

El monto total de los importes mensuales de los contratos se controla con el débito del banco, dicho importe a su vez se carga al sistema contable para la consideración del área contable.

A los fines de corroborar el circuito de liquidación de los contratados informado por el área de Tesorería del organismo auditado se procedió a realizar una muestra del listado de contratos de Enero del 2007.

Se verificó que dicho listado surge como Anexo II del Acta de Directorio N° 268 del 26 de Diciembre de 2006.

Dicha información es girada por la Gerencia de Administración en un listado sin rubricar. El mismo contiene el nombre y apellido, documento de identidad, tipo de contratación, destino y monto.

De la selección del 14% de los contratos se corroboró la presentación de la respectiva factura por los servicios prestados, la cual es conformada por el Director o Gerente del área respectiva. Luego en Tesorería se realiza la consulta a la página Web de la AFIP y Rentas de la Ciudad, de corresponder, para verificar las respectivas inscripciones, emitiéndose la constancia de inscripción.

Indicador 33: Niveles de cumplimiento del circuito de liquidaciones sobre circuito establecido a tal efecto = Razonable

Integridad de la información:

Indicador 34: $\frac{\text{Dotación Informada por el Ente 2007}}{\text{Dotación total de acuerdo a Formulario 931}} =$

El equipo de auditoría realizó un procedimiento de control cruzado entre la dotación de personal mes a mes 2007 informado por el organismo auditado, y los formularios de AFIP 931, en los cuales se informa a ese organismo recaudador la cantidad de personal por el cual se liquidan cargas sociales.

De este procedimiento se pudo constatar que existía una diferencia promedio de 7 personas a lo largo de los 12 meses auditados.

Análisis de Informes Anteriores de Auditores

El equipo de auditoría realizó un procedimiento de seguimiento, sobre los informes anteriores de la AGCBA sobre el Ente, a continuación las respuestas recibidas por el organismo auditado respecto a las acciones realizadas de cara a la corrección de los desvíos detectados oportunamente:

Informe 5.04.32:

Observación vertida: Plan de Capacitación de los Agentes: Se observó la falta de un plan, formal o informal, de capacitación de los agentes que tienen a su cargo la administración y mantenimiento de los sistemas, la red, la conectividad y las comunicaciones.

La falta de capacitación afecta la implementación de mejoras y actualizaciones de la red y los sistemas, y reduce la posibilidad de aprovechamiento de las tecnologías asociadas a la información y las comunicaciones.

Es de hacer notar que este requerimiento es respondido por el Organismo auditado, mediante Nota 1040/ERSP/2008, no constando explícitamente qué acciones realizaron en este sentido.

De igual modo, se deja constancia que en el cuerpo del presente se vuelve sobre la temática observada.

Informe 5.04.03:

Observación vertida: Evaluación de Desempeño: En el año 2003, no se realizaron evaluaciones de desempeño.

En la respuesta dada por el Organismo, mediante Nota 1040/ERSP/2008, comparte lo observado por lo cual se mantiene el desvío, lo cual fue nuevamente constatado en el actual examen.

Observación observada: Aspectos Funcionales: en materia funcional, solo el área de fiscalización se guiaba por un manual de procedimiento, con diagrama de flujo de procedimiento incluido. El resto de las áreas cumplimentaban sus tareas conforme lo establecido por la resolución N° 02-EURSPCABA de fecha 08/01/2003.

El Organismo informa, mediante Nota 1040/ERSP/2008, haber aprobado la estructura del área de Recursos Humanos en el año 2005, aceptándose el desvío para el resto de las áreas.

Informe 5.06.05:

Observación vertida: Alto índice de rotación de Personal: esta movilidad implica para el organismo la perdida y reiteración de esfuerzos en inducción y capacitación del personal.

En la respuesta el organismo auditado, mediante Nota 1040/ERSP/2008, acepta la observación por lo cual la misma se mantiene.

Análisis FODA

Para finalizar el análisis de la gestión de Recursos Humanos del Ente, a continuación se expone un diagnóstico FODA con las características salientes del examen:

Fortalezas	Oportunidades
El interés de la gestión por el impulso de una Carrera Administrativa, denota una fortaleza respecto a su gestión.	La receptividad a ser auditados puede ser una oportunidad del auditado de considerar las sugerencias de los organismos de control, para su proceso de mejora y corrección de desvíos.
Debilidades	Amenazas
El Sistema de Control Interno del organismo es débil, lo cual se manifiesta, fundamentalmente, en la falta de controles cruzados y en la falta de confiabilidad de la información que emana del mismo.	La ausencia de sistemas de selección, evaluación y capacitación amenazan las buenas prácticas de gestión de RRHH del organismo auditado.

6. OBSERVACIONES:

Observación 1:

El organismo auditado no cuenta con un Plan Estratégico de Recursos Humanos, que incluya una política de selección, capacitación, incentivos y evaluación de personal, a fin de orientar sus recursos humanos a los objetivos institucionales.

Observación 2:

El 81,21% del personal del Ente no realizó curso alguno de capacitación en el ejercicio 2007.

Observación 3:

El Expediente de Capacitación 2007 no contiene ninguna acreditación del listado de asistentes a los cursos dictados en el ejercicio auditado, ni un Plan formal de Capacitación, ni, en el caso de los cursos externos, la totalidad de las constancias por parte del alumno de haber completado la formación que el Ente pagó en instituciones ajenas al mismo.

Observación 4:

Si bien el Acta de Directorio N° 212 establece los perfiles y funciones primarias para cada área del Ente Único Regulador, dichos perfiles no tienen su correspondencia en la carrera administrativa aprobada por la Resolución N° 34/07, la cual sólo establece la prioridad en cuanto a la preparación técnica y la antigüedad.

Observación 5:

En el 9,96% de los casos, los agentes reencasillados en el 2007 e ingresantes a Planta Permanente 2007, no cumplen con los requisitos solicitados para los nuevos puestos.

Observación 6:

El sistema de registración del Ente, por sus características, no resulta confiable a fin de establecer la asistencia de los agentes que lo integran.

Observación 7:

No existe un sistema de Evaluación de Desempeño de los agentes en el organismo auditado, como tampoco existió de cara al proceso de reencasillamiento con la creación de la carrera administrativa en el ejercicio examinado.

Observación 8:

El organismo auditado no cuenta con un sistema confiable a fin de determinar la existencia de incompatibilidades. Se pudo constatar que (1) un agente reviste en otro organismo estatal de manera simultánea, sin haber constancia de que en el ejercicio auditado no haya existido tal incompatibilidad.

Observación 9:

El espacio físico alquilado para el funcionamiento del Ente, resulta insuficiente desde un análisis de infraestructura edilicia, en cuanto a la cantidad de personal que emplea.

Observación 10:

No se pudo verificar la convalidación de las Asociaciones Sindicales sobre el texto definitivo aprobado de la Carrera Administrativa, por no haber constancia de la misma en el Expediente que recopila los actuados de ese proceso.

Observación 11:

El circuito de pago a contratados se inicia con el giro del listado de locaciones de la Gerencia Administración a Tesorería, dicho formulario no se encuentra rubricado, lo cual manifiesta una debilidad en el sistema de control ante la posibilidad de ser alterado.

Observación 12:

Falta de confiabilidad en la integridad del listado de personal. De la comparación de la información obrante en los formularios 931 (Administración Federal de Ingresos Públicos), en donde se declaran la cantidad de personal por el cual se ingresan los aportes y contribuciones de jubilación y obra social, no coincide con la dotación de personal informado por el Ente.

7. RECOMENDACIONES:

Recomendación 1:

El organismo auditado debe confeccionar un Plan Estratégico de Recursos Humanos, que incluya una política de selección, capacitación, incentivos y evaluación de personal, a fin de orientar sus recursos humanos a los objetivos institucionales.

Recomendación 2:

El organismo auditado debe incluir en su política de capacitación la obligatoriedad para sus agentes de al menos realizar un (1) curso anual de cara al perfeccionamiento profesional de su planta.

Recomendación 3:

El organismo auditado debe incluir en el Expediente de Capacitación de cada año:

- El “Plan de Capacitación”, confeccionado formalmente, en el que se especifiquen fundamentalmente los criterios para la capacitación del personal, con el ajuste necesario a los objetivos institucionales, los recursos con que se cuenta (tomando en cuenta las estadísticas de las asignaciones pasadas) y las características de formación de los agentes.
- Listados de Asistentes: incluyendo nombre, apellido y firma por clase de los mismos, a fin de acreditar fehacientemente la presencia.
- Copias fieles de los certificados obtenidos por los agentes que realizasen cursos externos solventados por el Organismo Auditado.

Recomendación 4:

Ante futuras modificaciones de la Carrera Administrativa, es dable considerar que la misma debe incluir no sólo consideraciones sobre la preparación técnica y la antigüedad del personal, sino también la descripción de los puestos que incluye, a fin de realizar una búsqueda de personal acorde a los perfiles necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Recomendación 5:

En futuros reencasillamientos, el organismo auditado debe cumplir con los requisitos solicitados para los nuevos puestos.

Recomendación 6:

Es de buena práctica que el control de presentismo sea ejecutado centralizadamente, ya que lo contrario coadyuva a la existencia de disparidades y de discrecionalidades.

Se recomienda centralizar el control y asignar agentes que se ocupen del mismo en forma exclusiva.

Recomendación 7:

Desarrollar un sistema de Evaluación de Desempeño de los agentes que considere, entre otras cuestiones, la opinión de sus superiores sobre la realización de sus tareas, su productividad y los resultados de su trabajo. Estas evaluaciones deberán ser consideradas de cara a futuros encasillamientos.

Recomendación 8:

Es de buena práctica de control interno llevar a cabo controles cruzados de las operaciones por parte del responsable primario del sistema de control interno organizacional, que es el gestor.

Si bien es cierto que no existe una normativa que obligue al Ente a adoptar esta “buena práctica”, como queda de manifiesto con la detección de la incompatibilidad señalada en el informe, este tipo de controles, al menos por muestreo (si los recursos humanos con los que se cuente para la tarea sean insuficientes), es imprescindible.

Se recomienda tramitar un convenio entre el organismo auditado y la ANSES, para contar con claves de acceso a la consulta del link que a continuación se expone, a fin de poder determinar incompatibilidades:

<http://www.anses.gov.ar/autopista/default.htm>

Icono: “consulta de historial laboral”

Recomendación 9:

El organismo auditado debe garantizar un espacio físico adecuado para el desarrollo de las tareas de sus agentes, por lo cual se recomienda considerar el análisis de infraestructura realizado en el presente informe a fin de seleccionar un edificio acorde a las necesidades de los recursos humanos del Ente.

Recomendación 10:

En futuras modificaciones a la Carrera Administrativa, el organismo auditado debe considerar la convalidación de las Asociaciones Sindicales sobre los

actuados, lo cual debe constar fehacientemente en el Expediente que recopila las actuaciones de cada proceso.

Recomendación 11:

El formulario que origina el alta del agente debe encontrarse firmado correspondientemente, delimitando el nivel de responsabilidades en el proceso de altas, y respaldando la integridad de la información volcada del Acta de Directorio.

Recomendación 12:

El organismo auditado debe fortalecer sus mecanismos de control interno, a fin de otorgar confiabilidad sobre la integridad de la información que emana del mismo. Asimismo, es de vital importancia que toda información que surja del organismo sea debidamente constatada, a fin de evitar inconsistencia y/o contradicciones.

8. CONCLUSIONES:

El Sistema de Control Interno del Ente reviste debilidades significativas, señalando entre otras las siguientes:

- ✓ Falta de conocimiento del Organismo Auditado de la información suministrada por el propio organismo en ocasión de la auditoría.
- ✓ Falta de conocimiento del Organismo Auditado sobre los circuitos del mismo, reflejado en las contradicciones expuestas entre las Minutas recogidas por el equipo de auditoría como evidencia testimonial de los dichos de los responsables directos de los circuitos y la información remitida en el Descargo.
- ✓ Desconocimiento del organismo auditado sobre su propio presupuesto, expuesto en la conciliación entre lo informado por el Ente y lo informado por la Oficina de Gestión Presupuestaria y la Contaduría General de la Ciudad de Buenos Aires.
- ✓ Falta de controles cruzados en procedimientos tales como la confección de expedientes (que redundó en faltantes de documentación), el chequeo de las incompatibilidades, el control de presentismo, etc.
- ✓ Contradicciones entre los dichos de los responsables de los recursos humanos y el descargo en cuanto a los Planes de Capacitación.

Asimismo, la falta de confiabilidad de la información está expuesta con claridad en la imposibilidad del Ente de tener un único portavoz al momento de suministrarla, modificándose la misma según quien la provea.

El hecho de no poder conciliar básicamente el número de agentes, denota esa debilidad en los sistemas de información del organismo auditado.

Por lo expuesto, cabe concluir que la gestión de Recursos Humanos del Organismo Auditado no resulta razonable con relación al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia.

ANEXO I⁷

Responsabilidades Primarias y Perfiles

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Gerencia Técnica de Control	Elevar el Plan Anual para su posterior aprobación por el Directorio.	Control 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.
	Diseñar y ejecutar los planes operativos de control, en base a la planificación de la Gerencia de Planificación del Control.	
	Elaborar informe para la redacción del Informe Anual o informes especiales.	
	Coordinar inspecciones conjuntas con los distintos Organismo de Control con relación a los servicios interjurisdiccionales, a requerimientos de la Gerencia de Planificación del Control, o por sí cuando fuera necesario.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Gerencia de Planificación del Control.	Elevar el Plan Anual de la Gerencia para su posterior aprobación por el Directorio.	Diseño y planificación de los planes de control de los servicios públicos contemplados por la Ley 210. Realizar los estudios y seguimiento de la normativa regulatoria y los contratos de los servicios públicos locales e interjurisdiccionales. Evaluar la aplicación de los marcos regulatorios vigentes.
	Planificar y diseñar los Planes de Control de servicios públicos de competencia del Ente y 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.	
	Elaborar informe para la redacción del Informe Anual o informes especiales.	
	Realizar estudios y elaboración de propuestas de modificación o creación de marcos regulatorios de los servicios públicos, a fin de evaluar el desempeño de los prestadores.	
	Mantener y actualizar un Centro de Documentación con toda la información referida a los servicios públicos que son competencia del Ente.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Gerencia General	Proponer acciones tendientes a optimizar el funcionamiento del organismo, las normas y procedimientos internos para el trámite y práctica de los asuntos de su incumbencia.	Hacer cumplir oportuno, económica y eficientemente todas las políticas, decisiones y requerimientos que formula y adopte el Directorio del Organismo ejerciendo la conducción ejecutiva del Ente.
	Elaborar al Directorio el informe de la gestión operativa.	
	Suscribir los contratos de locaciones de obra y de servicios aprobados por el Directorio.	
	Solicitar la realización de auditorías especiales.	
	Administrar el fondo permanente asignado según el 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.	

⁷ Fuente: Acta de Directorio N° 212, 214, 216, 217 y 229.

	Efectuar notificaciones externas al Ente.	
	Coordinar la elaboración del Informe Anual a ser presentado a la Legislatura.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Gerencia de Usuarios	Ejecutar las políticas de defensa y protección de los usuarios, tendientes a la descentralización.	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.
	Elaborar y elevar a la Gerencia General para su aprobación el Plan Anual de la Gerencia.	
	Participar, a instancias del Directorio y/o la Gerencia General, de las audiencias públicas convocadas en temas de su incumbencia.	
	Proponer a la generación de los ámbitos necesarios de participación con las Asociaciones de Defensa al Consumidor y su forma de coordinación.	
	Proponer acciones conjuntas con la Secretaría de Educación, la Subsecretaría de Descentralización, organismos equivalentes, u otros organismos pertinentes del Gobierno de la Ciudad de Bs.As.	
	Diseñar y proponer 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.	
	Elaborar informe para la redacción del Informe Anual o informes especiales.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Atención al Usuario	Atender y tramitar consultas, denuncias, y reclamos de usuarios.	Salvaguardar los derechos de los usuarios mediante el manejo integral de las denuncias y reclamos.
	Conciliación entre usuarios y prestatarias de servicios.	
	Supervisar la Recepción del Ente.	
	Elaborar y elevar a la Gerencia el Plan Anual del área.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento Centro de Contactos	Evacuar consultas no presenciales	Facilitar un medio rápido de comunicación de consultas, denuncias, y reclamos de usuarios.
	Recibir denuncias y reclamos no presenciales de los usuarios.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento de Atención Directa	Evacuar consultas.	Atender y tramitar consultas, denuncias y reclamos presenciales de usuarios.
	Recibir denuncias y reclamos presenciales de los usuarios.	
	Coordinar la recepción del Ente.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Descentralización	Promover y llevar adelante acciones que tiendan a la descentralización de las funciones del Ente y de la Gerencia.	Asesoramiento y mecanismos de resolución de sus conflictos y problemas hacia los usuarios.
	Atención de consultas, denuncias y reclamos.	

	Coordinar con el Área de Capacitación el entrenamiento de las personas que cumplen tareas en las oficinas descentralizadas.	
	Elaborar y elevar a la Gerencia el Plan Anual del área.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Capacitación al usuario	Elaborar y ejecutar planes de capacitación para el ámbito formal, no formal e interna previamente aprobados por la Gerencia.	Generar y proveer herramientas que permitan hacer conocer y ejercer los derechos de los usuarios, y la misión y funciones del Ente.
	Proponer a la Gerencia acciones con la Secretaría de Educación, organismo equivalentes u otros organismos pertinentes del Gobierno de la Ciudad de Bs.As.	
	Elaborar y elevar a la Gerencia el Plan Anual del área.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Relaciones con la comunidad	Coordinar acciones con la comunidad para mejorar la protección de los usuarios.	Vincular al Ente con distintos actores sociales para proteger los derechos de los usuarios.
	Llevar a cabo acciones con organismos.	
	Gestionar la conformación de la Comisión de Usuarios del Ente.	
	Elaborar y elevar a la Gerencia el Plan Anual del área.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Secretaría de Coordinación	Ejercer la coordinación ejecutiva de todas las tareas y actividades, regulares y extraordinarias que lleve a cabo el Directorio.	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.
	Coordinar la programación y preparación de las Audiencias Públicas, en conjunto con los organismos dependientes del Gobierno de la Ciudad de Bs.As. 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.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Secretaría del Directorio	Preparar y comunicar el orden del día a ser tratado en cada reunión del Directorio y asistir al Secretario de Coordinación.	Asistir al Secretario de Coordinación en la preparación y desarrollo de las reuniones de Directorio y llevar el registro y documentación de las decisiones adoptadas en las mismas.
	Preparar los proyectos de resolución para la firma del Directorio propiciando el mejoramiento de la técnica normativa en la redacción de los mismos.	
	Llevar registro de movimientos de toda la documentación administrativa del Directorio.	
	Instrumentar la publicación de las decisiones que adopte el Ente.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento de Comunicación Institucional	Difundir a través de los medios de comunicación las decisiones y acciones del organismo	Ejecutar la política de comunicación interna y externa de las actividades del organismo
	Elevar el Plan Anual del departamento.	
	Elaborar informes para la redacción del informe anual o informes especiales.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Gerencia de Administración	Asesorar en materia presupuestaria, económica, financiera, de administración de personal, compras y contrataciones, informática y servicios generales.	Planificar, organizar y dirigir los actos vinculados con la gestión administrativa, financiera y patrimonial, atinentes al funcionamiento del organismo.
	Elevar a la Gerencia General en tiempo y forma el pre-proyecto de presupuesto anual del organismo, la Cuenta Inversión, los informes de gestión del área, así como los informes periódicos sobre la situación económico-financiera y presupuestaria del organismo.	
	Diseñar y proponer Los Manuales de Normas y Procedimientos de la Gerencia, para ser elevados para la aprobación del Directorio.	
	Elabora informes para la redacción del Informe Anual.	
	Firmar la documentación de carácter impositivo y previsional del Ente.	
	Firmar recibos de sueldo, órdenes de pagos, cheques emitidos por el Ente de acuerdo al régimen de firmas vigente aprobado por el Directorio.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Contabilidad	Efectuar el registro contable y de ejecución presupuestaria de las operaciones económico-financieras del organismo.	Entender en las actividades inherentes a la preparación, información y registro contable y de ejecución presupuestaria de las operaciones económico-financieras del organismo.
	Llevar el registro de responsables y efectuar el control de las rendiciones de gastos y cajas chicas.	
	Preparar la Cuenta de Inversión Anual.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento de Tesorería	Efectuar la planificación financiera del organismo.	Entender en las operaciones, movimiento y custodia de fondos y valores.
	Preparar informes y rendiciones de los movimientos de Tesorería para la Gerencia de Administración.	
	Confección y presentación de declaraciones juradas impositivas y previsionales.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento de Compras y Contrataciones	Recibir los pedidos de compra, gestionar bienes y contrataciones de servicios de las distintas dependencias del organismo.	Entender en las compras de bienes y contrataciones de servicios, excluidos los relativos a personal, con el fin de proveer a las necesidades operativas del organismo.
	Formular Plan Anual de Compras y Contrataciones y elevarlo a la Gerencia.	
Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento de Servicios Generales	Administrar bienes de consumo, efectuar su análisis, previsión del stock y custodia.	Entender en la prestación de servicios de mayordomía, mantenimiento, conservación y custodia de las instalaciones y los bienes muebles e inmuebles del organismo.
	Elaborar el Plan Anual de Mantenimiento y Conservación y proponer modificaciones al mismo.	
	Controlar los servicios, prestados por terceros, relativos al mantenimiento, conservación y custodia de las instalaciones y los bienes del organismo.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento de Sistemas	Efectuar diseños, desarrollos, instalaciones e implementaciones de sistemas informáticos y de comunicaciones y sus condiciones de seguridad y supervisar los realizados por terceros.	Entender en la administración, desarrollo e implementación de sistemas informáticos y de comunicaciones, su mantenimiento y soporte.
	Capacitar a los usuarios en el uso de las herramientas informáticas y acceso a los recursos de la red y supervisar las actividades de capacitación en informática que sean realizados por terceros.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento de Administración de Personal	Administrar y efectuar la custodia de los legajos del personal del organismo.	Entender en la administración de los legajos de personal y en las liquidaciones de haberes.
	Intervenir en el trámite de contratación de personal.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Gerencia Técnica de Control	Elaborar, en base a la planificación de la Gerencia de Planificación del Control, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia técnica de Control para su consideración.	Ejecutar el control de calidad del servicio público de alumbrado, señalamiento luminoso, fuentes y monumentos hidroeléctricos, televisión por cable y transmisión de datos, sean éstos servicios ejecutados por administración o por terceros.
	Ejecutar inspecciones.	
	Elevar a la Gerencia Técnica de Control los fundamentos técnicos para medidas instructoras o tramitaciones de reclamos, dictamen técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia, e informes dentro de su área de competencia..	
Control Ambiental		Ejecutar control del servicio público de higiene urbana (barrido, recolección, disposición final, corte de césped, arbolado urbano, alcantarillado y pluvial).
Residuos Patológicos y Peligrosos		Ejecutar el control de calidad del servicio público de transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de los residuos patológicos y peligrosos.
Transporte y Tránsito y Concesiones		Ejecutar el control de calidad del servicio público de transporte de pasajeros, de conservación y mantenimiento vial por peaje, estacionamiento por concesión, verificación fotográfica de infracciones de tránsito.
Técnica Operativa		Ejecutar el control de calidad para el cumplimiento de lo contratado en cuantos a normas de seguridad, obradores y equipos destinados al mantenimiento urbano y servicios especiales, y los aspectos administrativos legales
	Estudiar y proponer la adquisición de equipos especiales, conformando un laboratorio que sea autoridad técnica en la materia para todo el Gobierno de la Ciudad.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento de	Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia Técnica de Control para su consideración.	Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado a la Gerencia.

Coordinación y Control	Evaluar y capacitar los recursos humanos de la gerencia implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.	Coordinar y ejecutar controles cruzados en todas las áreas a requerimiento de la Gerencia.
	Programar, coordinar y ejecutar las inspecciones especiales y por muestreo sobre la intervención de las distintas áreas, que sean programadas o requeridas.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Planificación Técnica	Elaborar el Plan Anual del Área para su elevación a la Gerencia de Planificación del Control.	Diseño y planificación del control de los servicios públicos competencia del Ente en el marco de la Ley 210.
	Diseño y planificación de Manuales de normas y Procedimientos para control y eventual incorporaciones de servicios públicos.	
	Implementar y coordinar con la Gerencia Técnica de Control, la capacitación de los agentes de control en base a los Manuales de Procedimientos aprobados por el Directorio, los Planes de Control e indicadores de calidad y eficiencia de los servicios públicos competencia del Ente.	
	Elaborar los documentos correspondientes para la redacción del Informe Anual o Informes especiales.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Seguimiento de la Planificación	Elaborar el Plan Anual del Área para su elevación a la Gerencia de Planificación del Control.	Realizar el seguimiento de la ejecución de la planificación del control de los servicios públicos competencia del Ente en el marco de la Ley 210.
	Seguimiento, análisis de la ejecución de los Planes de Control y su resultado.	
	Evaluar los resultados de los procesos de fiscalización realizados por las Áreas Técnicas afectadas a cada uno de los servicios públicos locales.	
	Elaborar los documentos correspondientes para la redacción del Informe Anual o Informes especiales	

Área	Funciones Principales	Perfiles
Marco Regulatorio	Elaborar el Plan Anual del Área para su elevación a la Gerencia de Planificación del Control.	Realizar los estudios de la normativa regulatoria en materia de servicios públicos locales. Evaluar la efectiva aplicación de los marcos regulatorios vigentes y proponer cambios o modificaciones de los mismos.
	Realizar los estudios, análisis e interpretación de la normativa vigente para controlar en los términos de los Arts. 2º y 3º de la Ley 210, las prestaciones de los servicios de su competencia.	
	Establecer relaciones de cooperación con áreas del Poder Ejecutivo y/o contratos de concesión de servicios públicos locales.	
	Elevar a la Gerencia para su posterior elevación a la Gerencia General, propuestas nuevas con asistencia del Área de Asuntos Jurídicos.	

Área	Funciones Principales	Perfiles
Interjurisdiccional	Elaborar el Plan Anual del Área para su elevación a la Gerencia de Planificación del Control	Realiza los estudios de la normativa regulatoria en materia de servicios públicos interjurisdiccionales. Evaluar la efectiva aplicación de los marcos regulatorios vigentes

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Secretaría Legal	Control de legalidad.	Ejercer control y representación legal.
	Visar los dictámenes por el Departamento Legal, Técnico y Dictámenes y las resoluciones de los sumarios y reclamos de los usuarios en el proceso contencioso confeccionados por el Departamento Contencioso y Sumarios y elevarlo a la Gerencia General.	

	Asistir en lo referente a la convocatoria, organización y desarrollo de las Audiencias Públicas.	
	Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o Informes Especiales.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento Legal, Técnico y Dictámenes.	Ejercer el control técnico jurídico en las actuaciones del organismo.	Analizar, dictaminar y asistir respecto de la legalidad de los actos y comunicaciones del organismo.
	Control de legalidad de los actos y comunicaciones.	
	Analizar y revisar los aspectos legales relativos a contratos, bases y condiciones para las licitaciones convocadas por el Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Bs.As.	
	Entender en el estudio de análisis y redacción de los proyectos de modificaciones de normas legales y administrativas de incumbencia del ente.	
	Emitir dictámenes sobre las diferentes normas y procedimientos que deban ser sometidos a consideración del Directorio.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento Contencioso y Sumarios.	Asegurar requisitos legales y del debido proceso.	Ejecutar representación judicial del Ente, así mismo, tramitar la instrucción de los sumarios internos y a los prestadores de los servicios públicos competencia del Ente.
	Tramitar los sumarios administrativos a los prestadores de los servicios públicos y proponer las medidas instructoras en las actuaciones de su competencia.	
	Tramitar los sumarios internos al personal y dictaminar en los mismos.	
	Elaborar la contestación a todas las requisitorias judiciales de oficios e informes sobre asuntos de competencia del Ente	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Unidad de Auditoría Interna	Elevar el Plan Anual de Auditoría y sus modificaciones.	Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos internos del organismo realizando auditorías periódicas.
	Producir informes con opinión sobre cada Auditoría realizada.	
	Elaborar informes para la redacción del Informe Anual.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento Auditoría Administrativa – Financiera	Emitir informes sobre las normas y procedimientos administrativos, financieros, presupuestarios que deban ser sometidos a aprobación del Directorio.	Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos administrativos, financieros y presupuestarios del Organismo realizando auditorías periódicas.
	Elaborar y elevar al Auditor Interno el Plan Anual de Auditoría Administrativa – Financiera y sus modificaciones.	
	Producir informes con opinión sobre cada Auditoría administrativa y financiera realizada.	
	Auditar los procesos de compras y contrataciones durante la realización de los mismos.	

Área	Funciones Primarias	Perfiles
Departamento Auditoría Interna	Emitir informes sobre las normas y procedimientos de control de los servicios públicos que deban ser sometidos a aprobación del Directorio.	Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos por parte de las unidades administrativas dependientes de las Gerencias de Planificación del Control y Técnica de Control, realizando auditorías de control periódicas.
	Elaborar y elevar al Auditor Interno el Plan Anual de Auditoría Técnica y sus modificaciones.	
	Producir informes con opinión sobre cada Auditoría técnica realizada.	
	Controlar el desempeño de los inspectores del organismo.	
	Mantener actualizada la base de datos de la normativa regulatoria, costos y bases de cálculo de los regímenes tarifarios de los servicios públicos interjurisdiccionales.	
	Proponer la celebración de convenios, acuerdos e intercambio de información y documentación con organismos de otras jurisdicciones.	

Área	Funciones Primarias	Misión
Gerencia de Administración	Coordinar todo lo atinente a registraciones contables y balances y 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 entrada, 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 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, circuito 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. Elevar a la Gerencia General el plan ANUAL DE Compras y contrataciones para su aprobación para el directorio. Diseñar y proponer a la Gerencia General los manuales 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. 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.	Planificar, organizar y dirigir los actos vinculados con la gestión administrativa, financiera y patrimonial, atinentes al funcionamiento del organismo.

Área	Funciones Primarias	Misión
Contabilidad	Efectuar el registro contable y de ejecución presupuestaria de las operaciones económico-financieras del organismo.	Entender en las actividades inherentes a la preparación, información y registro contable y de ejecución presupuestaria de las operaciones económico-financieras del organismo.
	Llevar el registro Patrimonial del Ente y el inventario permanente.	
	Llevar el registro de cuentas de responsables y efectuar el control de las rendiciones de gastos y cajas chicas.	
	Realizar el control de las Declaraciones Juradas Impositivas y previsionales.	
	Preparar los informes y estados de ejecución presupuestaria y contable y todos los que sean requeridos por el área.	
	Elaborar normas y procedimientos contables.	
	Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.	
	Preparar la Cuenta de Inversión Anual.	

Área	Funciones Primarias	Misión
Departamento de Tesorería	Efectuar la planificación financiera del organismo.	Entender en las operaciones, movimiento y custodia de fondos y valores.
	Llevar el registro y Reposición/rendición de la caja chica asignada a la Gerencia de Administración.	
	Llevar el Registro de los Ingresos y Egresos de fondos y valores, realizando las operaciones de depósito, movimiento y extracción de fondos de las cuentas bancarias.	
	Efectuar la custodia de los fondos y valores.	
	Realizar los cobros, pagos y las liquidaciones de gastos del Organismo.	
	Confección y presentación de declaraciones juradas impositivas y previsionales.	
	Elaborar normas y procedimientos internos.	
	Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.	
	Preparar informes y rendiciones de los movimientos de Tesorería para la Gerencia de Administración.	

Área	Funciones Primarias	Misión
Departamento de Compras y Contrataciones	Recibir los pedidos de compra, gestionar bienes y contrataciones de servicios de las distintas dependencias del organismo.	Entender en las compras de bienes y contrataciones de servicios, excluidos los relativos a personal, con el fin de proveer a las necesidades operativas del organismo.
	Realizar la Gestión de compras y contrataciones de acuerdo a la Normativa Vigente en la materia.	
	Efectuar la programación de las compras y contrataciones conforme a planes, programas y proyectos.	
	Formular Plan Anual de Compras y Contrataciones.	
	Efectuar el análisis, seguimiento y evaluación de la ejecución del plan anual de compras y contrataciones.	
	Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.	
	Elaborar normas y procedimientos en materia de compras y contrataciones.	
	Elaborar los informes sobre la gestión del departamento y todos aquellos que le sean requeridos por el área.	

Área	Funciones Primarias	Misión
Departamento de Servicios Generales	Administrar bienes de consumo, efectuar su análisis, previsión del stock y custodia.	Entender en la prestación de servicios de mayordomía, mantenimiento, conservación y custodia de las instalaciones y los bienes muebles e inmuebles del organismo.
	Elaborar el Plan Anual de Mantenimiento y Conservación y proponer modificaciones al mismo.	
	Realizar el análisis, seguimiento, y evaluación de la ejecución del plan anual de Mantenimiento y Ejecución.	
	Controlar los servicios, prestados por terceros, relativos al mantenimiento, conservación y custodia de las instalaciones y los bienes del organismo.	
	Efectuar la limpieza de las instalaciones, reparaciones y acciones necesarias para el mantenimiento y conservación de las mismas y de los bienes muebles e inmuebles.	
	Realizar las acciones necesarias para el cumplimiento de las normas de seguridad.	
	Efectuar la vigilancia de acceso, permanencia y salida	
	Llevar el archivo temporal de la documentación respaldatoria	
	Elaborar las normas y procedimientos para la administración del departamento.	
	Elaborar los informes sobre la gestión del departamento y todos aquellos que le sean requeridos por el área.	

Área	Funciones Primarias	Misión
Departamento de Sistemas	Coordinar y Supervisar las actividades del Departamento de Administración de Sistemas y Soporte.	Entender en la administración, desarrollo e implementación de sistemas informáticos y de comunicaciones, su mantenimiento y soporte.
	Elaborar y elevar a la Gerencia de Administración el Plan Anual de Sistemas	
	Coordinar el funcionamiento de los servicios de Informática, proponiendo el tipo de equipamiento necesario, en cuanto a Hardware y Software, así como el mantenimiento y desarrollo de los sistemas aplicables a todas las actividades específicas del Organismo.	
	Efectuar el análisis, seguimiento y evaluación de la ejecución del plan de sistemas.	
	Elevar las propuestas de normas y procedimientos internos.	
	Supervisar los servicios prestados por terceros.	
	Elevar periódicamente a la Gerencia de Administración los informes sobre la Gestión del área y todos aquellos que le sean requeridos por la Gerencia de Administración.	
	Atender lo requerido por la Auditoría en materia de sistemas.	

Área	Funciones Primarias	Misión
Departamento de Administración de Personal	Administrar, actualizar y efectuar la custodia de los legajos del personal del organismo.	Entender en la administración de los legajos de personal y en las liquidaciones de haberes.
	Realizar el control de asistencia del Personal.	
	Efectuar las liquidaciones de Haberes.	
	Preparar la documentación e información destinada a los Organismos de Seguridad Social, Juzgado, Escribanía General, Sindicatos y otras Instituciones en la materia.	
	Recibir y tramitar las licencias, pases internos, cambios de horario, embargos, sanciones disciplinarias, y otras actuaciones correspondientes a la materia.	

	Preparar los contratos, altas en Organismos de Seguridad Social, obra social, aseguradora de Riesgo de Trabajo, seguros y otras Instituciones en la Materia.	
	Efectuar las notificaciones al Personal.	
	Llevar el registro del libro conforme Ley 20744.	
	Proponer las Normas y Procedimientos Internos del Departamento.	
	Elaborar los informes sobre la gestión del Departamento t todos aquellos que le sean requeridos por el área.	
	Llevar el archivo temporal de la documentación de Respaldo.	

ANEXO II

Descripción de los servicios públicos de los Programas del Ente

Programa N° 6 – Actividades Centrales

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 los 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.

Programa N° 20: Vínculo con los usuarios.

La relación con los usuarios de servicios públicos y la defensa de sus derechos son objetivos fundamentales del Ente. Se trata de lograr la plena satisfacción de los usuarios, integrarlos activamente en su rol de actor relevante en el control de los servicios. Para cumplir con estos objetivos es necesario contar con un programa dentro del cual se fijan como prioritarios los siguientes ejes de acción:

- Entrega de información a los usuarios sobre sus derechos y la manera de ejercerlos, sus obligaciones, así como difusión de la existencia del Ente, sus funciones y competencias y los canales para realizar consultas, denuncias y reclamos.

- Capacitación de los usuarios sobre estos derechos y obligaciones, principalmente a través de la formación de formadores y multiplicadores, y de la llegada directa a los vecinos, sobre todo a los jóvenes y las organizaciones barriales y de consumidores, y respecto de éstas últimas la generación de un espacio de participación directa con el Ente a través de una Comisión de Usuarios.

- Recepción de consultas, denuncias y reclamos de manera dinámica y eficiente, que dé respuesta en la menor cantidad de tiempo posible.

Estos tres ejes de trabajo es necesario plantearlos desde una perspectiva que tienda a la progresiva descentralización de las funciones del Ente, de manera de poder cumplir con el axioma de llevar el Ente a los vecinos.

Programa N° 21: Control técnico de los servicios públicos.

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 la planificación, control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos suministrados en la Ciudad de Buenos Aires.

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.

ANEXO III

Circuito de Registración del Personal

