

INFORME FINAL

ENTE ÚNICO
REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RELEVAMIENTO

CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
NOVIEMBRE DE 2004

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

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

PRESIDENTE:

Lic. Matías Barroetaveña

AUDITORES GENERALES:

Dra. Alicia M. J. Boero

Dr. Vicente Mario Brusca

Dr. Rubén A. Campos

Dr. Nicolás Corradini

Dr. José Luis Giusti

Lic. Josefa Prada

CÓDIGO DE PROYECTO:

5-04-03

NOMBRE DEL PROYECTO:

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos (F/N)

OBJETO:

Jurisdicción 20 Jefatura de Gobierno.

OBJETIVO:

Relevamiento funcional del Organismo.

ALCANCE:

Examen de la estructura orgánico–funcional; normativa de creación y funcionamiento del Organismo; procedimientos y circuitos administrativos y el presupuesto sancionado, aprobado y ejecutado.

PERÍODO BAJO EXAMEN:

Ejercicio 2003.

UNIDAD EJECUTORA:

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos (F/N).

EQUIPO DESIGNADO:

Auditor Supervisor:	Dr. Guillermo García
Auditores de campo:	Dr. Mario Códega.
	Dr. Juan I. Vázquez Pisano
	Dr. Ignacio Jorge Nebel
	Lic. Luciano Machuca
	Lic. Juan Carlos Tesso.
	Arq. Adolfo Vázquez.
	Sr. Salvador Gianguzzi.
	Sr. Luciano Galup.

INFORME EJECUTIVO

PROYECTO N° 5-04-03

ENTE ÚNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RELEVAMIENTO FUNCIONAL DEL ORGANISMO.

CONCLUSIONES:

Como resultado del relevamiento efectuado y en base a los procedimientos desarrollados y considerando las principales debilidades detectadas, puede concluirse y sin emitir opinión respecto de la gestión del Ente Único que se observan situaciones de debilidad en el logro de los objetivos institucionales descriptos para cada uno de los servicios públicos. En particular respecto de aquellos referidos a:

- Ejercicio del control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos, suministrados dentro de los límites de la ciudad de Buenos Aires, por la Administración Central o descentralizada o por terceros;
- Informar y asesorar sobre los derechos y obligaciones a los usuarios y las asociaciones que estos conformen, organizar actividades de capacitación y campañas educativas y recibir y tramitar quejas y reclamos que efectúen los usuarios tanto en la sede administrativa como en las unidades descentralizadas.

OBJETO:

El presente informe tiene como objeto el Ente Regulador de los Servicios Públicos (F/N), de la Jurisdicción 20, Jefatura de Gobierno, Unidad Ejecutora de los programas:

2013- Coordinación del Ente de la Ciudad.	\$ 5.372.848
2018- Atención y Capacitación al Usuario.	\$ 303.360
2019- Ente de la Ciudad controla sus servicios.	\$ 333.104
	\$ 6.009.312

OBJETIVO:

Efectuar una tarea de relevamiento en el Ente Regulador de los Servicios Públicos (F/N), recabando toda información que resulte de utilidad para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procesos de auditoría que la futura planificación de este Órgano de Control prevea realizar en la entidad relevada..

PRINCIPALES DEBILIDADES DETECTADAS:

Las principales debilidades están referidas a:

- **Presupuestarias:** la cantidad de usuarios atendidos y capacitados durante el año 2003 (metas físicas) resulta muy inferior a la proyectada para dicho período. Dicha estimación se ha realizado sin atender los recursos reales administrados por el organismo.

- Administrativas: ausencia de manuales de procedimientos en la generalidad de las áreas que componen la organización lo que acentúa la informalidad de sus procedimientos.
- Recursos Humanos: inexistencia de un plan de capacitación anual que contemple las diferentes áreas de la organización; ausencia de evaluaciones de desempeño del personal del Ente; débiles controles de presentismo; el personal que atiende al público no exhibe tarjeta o credencial identificatoria;
- Infraestructura: con relación al ámbito edilicio donde la organización posee sus oficinas se han constatado diversas irregularidades, a saber: carencia de vías de acceso para personas con capacidades especiales, insuficiente espacio físico para las distintas dependencias que componen la organización; deficiente señalización; carencia de un espacio adecuado para atención al público.
- Institucionales: se visualiza la continuidad de conflictos de competencia entre el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos y distintas áreas del Gobierno de la Ciudad y de la Nación.

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROYECTO N° 5.04.03**

**SR. PRESIDENTE
DE LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD
AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
LIC. JORGE TELERMAN**

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

1.- OBJETO

El presente informe tiene como objeto el Ente Regulador de los Servicios Públicos (F/N), de la Jurisdicción 20, Jefatura de Gobierno, Unidad Ejecutora de los programas:

2013- Coordinación del Ente de la Ciudad.

2018- Atención y Capacitación al Usuario.

2019- Ente de la Ciudad controla sus servicios.

2.- OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo efectuar una tarea de relevamiento en el Ente Regulador de los Servicios Públicos (F/N), recabando toda información que resulte de utilidad para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procesos de auditoría que la futura planificación de este Órgano de Control prevea realizar en la entidad relevada.

3.- ALCANCE DEL EXAMEN

El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires y lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 325 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Así entonces, se efectuó un relevamiento de los aspectos normativos, de procedimientos y control, relacionados con las operaciones y funcionamiento del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos (F/N), a efectos de obtener información que posibilite un adecuado conocimiento de la organización, sus

responsabilidades, misiones y funciones, así como de sus aspectos operativos, previa evaluación del ambiente de control que permita el reconocimiento de áreas críticas.

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 11 de febrero de 2004 y el 20 de abril de 2004. Dicha labor alcanzó la totalidad de las dependencias que conforman el Organismo, habiendo contado con información suficiente para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el Proyecto.

3.1 Procedimientos Aplicados:

Los procedimientos aplicados consistieron en entrevistas con los responsables de las diferentes áreas y con personal que reviste en las mismas.

Asimismo, se realizaron los siguientes:

- Recopilación de la normativa legal vigente. Resoluciones aprobadas por el Ente;
- Relevamiento de la estructura administrativa;
- Responsabilidad Primaria;
- Requerimiento de información y/o documentación relacionada con la estructura interna, organigrama, misiones y funciones, procedimientos, control interno;
- Recursos Humanos. Evaluación de desempeño. Capacitación.
- Equipamiento informático. Descripción de sistemas informáticos. Sistema de evaluación de prestadores. Registro de sanciones a prestadores. Informe Anual. Análisis de cálculo de los regímenes tarifarios y acciones judiciales iniciadas. Estadísticas.
- Marco presupuestario de la organización. Presupuesto, Balance y Memoria;
- Registro de documentación y reclamos efectuados por los usuarios;
- Cuestionarios y entrevistas con los responsables de las distintas áreas y con personal que, en razón de sus conocimientos, experiencia y/o particularidad del área en que se encuentran, brindaran información mas acabada respecto a las mismas;
- Relevamiento de los procedimientos administrativos adoptados para el cumplimiento de los objetivos;
- Relevamiento de partidas presupuestarias asignadas para el ejercicio 2003, presupuesto ejecutado, metas físicas e informe de ejecución para el ejercicio 2003;
- Muestra aleatoria de fichas de reclamos-denuncias y consultas pertenecientes al área de atención al usuario;
- Muestra aleatoria de fichas de reclamos-denuncias por áreas pertenecientes al área de atención al usuario;
- Análisis y evaluación de la información proporcionada;
- Detección de áreas críticas.

3.2 Limitaciones al alcance

El alcance del presente informe de relevamiento se halla limitado por las siguientes razones:

- 2.1- Área Fiscalización: No se recibió información respecto a los programas y/o proyectos correspondientes al año 2003 y que fuera solicitada por Nota AGCBA N° 458/04 de fecha 24/02/04. (Ídem para las áreas de Asuntos Jurídicos, Estudios Especiales y Auditoría Interna).

3.3 Muestra:

Se confeccionó una muestra aleatoria de fichas de denuncias, consultas, y/o reclamos correspondientes al área de Atención al Usuario habiéndose seleccionado trescientos setenta y tres (373) fichas que representan el 25,3% del universo (1.476 fichas) para el período comprendido entre el 01/01/2003 y el 31/12/2003.

Asimismo, se elaboró una muestra aleatoria de fichas de denuncias, consultas y/o reclamos correspondientes al área de Atención al Usuario, consistente en (370) trescientas setenta fichas para graficar el relevamiento por área de servicios.

4. ACLARACIONES PREVIAS

El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos es un Organismo creado por el Artículo 138 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires e Instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es una Persona Jurídica, Autárquica, con Independencia funcional y legitimación procesal.

Desde su creación el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos ejerce el control, seguimiento y resguardo de los servicios públicos "prestados o fiscalizados por la Administración Central, descentralizada y por terceros" para la defensa y protección de los derechos de los usuarios y consumidores.

Al organismo "ingresan" para su procesamiento y como materia prima denuncias, reclamos y consultas que son efectuadas por los usuarios, las que luego de un proceso interno se traducen en "salidas" tomando las formas de expedientes y/o resoluciones.

La recepción de las denuncias, reclamos o consultas se realiza de manera personal, telefónica, por nota (vía Mesa de Entradas del organismo) o mail, y si estas resultan de competencia del Ente se giran al área correspondiente.

Para ello el usuario tiene a su disposición un formulario de reclamo-denuncia, con campos fácilmente identificables para que tanto el usuario o el personal del área que toma el trámite lo completen. **(VER ANEXO I)**

Cabe aclarar que además de las denuncias, consultas y/o reclamos de los usuarios recibidos en el Ente, también el organismo interactuó con los CGP'S (Centros de Gestión y Participación) para la recopilación de las inquietudes de los vecinos utilizando estos Centros como vías de recepción de reclamos y/o consultas.

La etapa inicial de descentralización del organismo se cumplimentó con la apertura de unidades descentralizadas en los C.G.P. N° 5 y 7 de la Ciudad de Buenos Aires, con la inauguración de las mismas el 30 de noviembre del 2001, en el marco del Plan de Descentralización del Ente.

No obstante, también se llevaron a cabo programas como "El Ente en los Barrios", desarrollado por el Área de Capacitación al Usuario y asistidos por otras áreas del organismo.

Mediante Resolución N° 88¹ se estableció como horario de atención al público el de 10:00 a 18:00 horas.

Se consigna que con respecto a los servicios públicos domiciliarios (electricidad, gas, telefonía, entre otros), el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos carece de competencia para su regulación. Ello así hasta tanto se perfeccionen los acuerdos entre el GCBA y el Gobierno Nacional.

En el mes de febrero de 2003, el Ente Único aprueba el Manual del Usuario² donde se describen los contenidos, competencia del Ente, procedimientos acerca de la formulación de reclamos, denuncias personales o telefónicas, aclarando además las denuncias que no son competencia del Ente. Subdivide al mismo por áreas de servicios:

- ❑ **Servicio de alumbrado público:** derechos de los Usuarios, obligaciones de la prestadora, competencia. Empresas prestadoras: Zona 1, Zona 2, Zona 3, Zona 4, Zona 5.
- ❑ **Servicio de señalamiento luminoso (semáforos):** Derecho de los Usuarios, obligaciones de la prestadora, competencia, Empresa prestadora.
- ❑ **Servicio de transporte local (colectivos):** Derecho de los Usuarios, pases y franquicias, obligaciones de la prestadora, competencia, empresas prestadoras.

¹ Aprobada por el Directorio el 03 de diciembre de 2003.

² Aprobado mediante la Resolución de Directorio N° 27/EURSPCABA/2002.

- ❑ **Servicio transporte subterráneo:** Derechos de los Usuarios, obligaciones de la prestadora, competencia, empresa prestadora.
- ❑ **Servicio de taxis:** Derechos de los Usuarios, obligaciones de la prestadora, competencia.
- ❑ **Servicio de estacionamiento por concesión:** Derechos de los Usuarios, obligaciones de la prestadora, competencia, playas de estacionamiento concesionadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, control y sanción de estacionamiento indebido de vehículos en micro y macro centro.
- ❑ **Servicio de conservación y mantenimiento vial por peaje:** Derecho de los Usuarios, obligaciones de los Usuarios, obligaciones de la prestadora, competencia, empresas prestadoras.
- ❑ **Sistema de verificación fotográfica de infracciones de tránsito por concesión (multas fotográficas):** Principales derechos de los Usuarios, opción de “pago voluntario”, obligaciones de la prestadora, competencia, empresas prestadoras.
- ❑ **Servicio de higiene urbana y disposición final (Residuos Domiciliarios):** Derechos de los Usuarios, obligaciones de los prestadores, competencia, empresa prestadora, Zona 1, Zona 2, Zona 3, Zona 4, Zona 5.
- ❑ **Transporte, tratamiento, almacenamiento, y disposición final de residuos patológicos y peligrosos:** Derechos de los Usuarios, obligaciones de la prestadora, competencia.
- ❑ **Servicio de televisión por cable y transmisión de datos:** Derechos de los Usuarios, obligaciones de la prestadora, competencia, empresas prestadora. Asimismo al final de cada uno de los servicios en Ente informa los lugares donde realizar la denuncia cuando corresponda.

El manual del usuario además de describir los contenidos enunciados anteriormente, también tipifica los procedimientos reglados para efectuar las consultas, denuncias y/o reclamos por parte de los usuarios.

- ❑ **Denuncias:** Para formular una denuncia no es necesario que exista un interés propio respecto de la misma. Son las solicitudes de toma de intervención por actos o conductas que presuntamente constituyan una infracción a la prestación de los servicios públicos locales.
- ❑ **Reclamos:** Son los que se formulan para la satisfacción de un interés propio del afectado con motivo de la prestación del servicio público local. Si el acto o la conducta que dio origen al reclamo hace presumir la existencia de una infracción, las actuaciones continuaran de oficio por el Ente de la Ciudad.

4.1 Procedimiento para Denuncias Personales o Telefónicas

- a) Se entiende por quejas o denuncias toda comunicación o solicitud de toma de intervención por actos o conductas que presuntamente constituyan una infracción a la prestación de los servicios públicos reglados por la Ley 210 (art. 4 del Reglamento del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires – EURSPCABA, Resolución 28/2 y modificatoria Resolución 31/2002). El Área de Atención al Usuario recibe las denuncias que efectúen los usuarios, corriendo inmediato traslado de las actuaciones al área técnica correspondiente.
- b) Los usuarios procederán a completar el formulario, debiendo suscribir el mismo. Si la denuncia es telefónica, el formulario será completado por el agente. Será obligatorio constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires (art. 5 del Reglamento EURSPCABA, Ley de Procedimientos Administrativos, art. 39).
- c) En el caso de que la denuncia sea efectuada por correo electrónico, el agente que la reciba validará la misma. Una vez validada se remitirá al Área de Atención al Usuario para completar el formulario correspondiente.
- d) A la denuncia se deberá adjuntar la documentación y/o presentación que aporte el usuario. La documentación deberá ser acompañada en original y fotocopia, a los fines de que el agente actuante certifique las copias (las que serán agregadas a la presentación) y devuelva el original al usuario.
- e) Cada denuncia deberá tener un número, debiéndose entregar al usuario el comprobante correspondiente. Las que se efectúen en los CGP 5 ó 7 se realizarán en el mismo formulario, cuyo número estará precedido por el prefijo CGP 5 ó 7. Asimismo, las denuncias se asentarán en un libro ad hoc a efectos de realizar el seguimiento del trámite interno.
- f) Cuando se trate de denuncias que requieran la inmediata respuesta por parte de las empresas y cuyo cumplimiento sea de plazos preestablecidos, se dará intervención a la empresa correspondiente, y esta deberá asignarle a dicha denuncia un número y la identificación de quién tomó la misma.
- g) Vencido el plazo que se estipule y realizada la evaluación técnica por parte del área pertinente. El Área de Atención al Usuario se comunicará con el denunciante, a modo de conformidad, a fin de corroborar si la empresa procedió al cumplimiento. En caso de cumplimiento, y de no ser pasible sanción alguna, se archivará.

- h) En caso de incumplimiento, el formulario pasará a caratularse por Secretaría de Directorio para la conformación de un Expediente. En un plazo de 3 (tres) días el agente interviniente que tomó la denuncia se comunicará con el usuario para manifestarle que con su denuncia se conformará un expediente.
- i) Una vez conformado el expediente se remitirá al Área técnica, quién tendrá un plazo máximo de 20 (veinte) días para producir los informes técnicos, pudiendo ampliarse dicho plazo si existieren motivos atendibles (conf. art. 68 Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad).

4.2 Procedimiento para Reclamos

- a) Se entiende por reclamo toda pretensión propia que suscite en los usuarios, o entre los sujetos de los distintos servicios regulados, así como con todo tipo de terceros interesados con motivo de la prestación del servicio (Art. 5to. del reglamento del EURSPCABA). Los usuarios que intervengan sin asesoramiento letrado o de una asociación de consumidores podrán requerir ser asistidos sin costo alguno por el Defensor del Usuario del Ente (art. 11 del Reglamento EURSPCABA).
- b) Los usuarios procederán a completar el formulario, debiendo suscribir el mismo. Si el reclamo es telefónico, el formulario será completado por el agente, y el reclamante deberá ratificar sus dichos personalmente, adjuntando la documentación correspondiente. En caso de no ratificarse el reclamo personalmente en el término de 10 días hábiles el mismo se archivará. Será obligatorio constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires (Art. 5 del Reglamento EURSPCABA, Ley de Procedimientos Administrativos, art. 39).
- c) En el caso de que el reclamo sea efectuado por correo electrónico el agente que lo reciba validará el mismo. Una vez validada se remitirá al Área de Atención al Usuario para completar el formulario correspondiente, debiendo ratificarse el mismo personalmente, adjuntándose la documentación de la que pretenda valerse. En caso de no ratificarse el reclamo personalmente en el término de 10 días hábiles el mismo se archivará. Será obligatorio constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires (art. 5 del Reglamento EURSPCABA, Ley de Procedimientos Administrativos, art. 39).
- d) Al reclamo se deberá adjuntar la documentación y/o presentación que aporte el usuario. La documentación deberá ser acompañada en original y fotocopia, a los fines de que el agente actuante certifique las copias (las que serán agregadas a la presentación) y devuelva el original al usuario.
- e) Cada reclamo deberá tener un número cuyo comprobante se le brindará al usuario. Los que se efectúen en los CGP 5 ó 7 se realizarán en el mismo

formulario, cuyo número estará precedido por el prefijo CGP 5 ó 7. Asimismo, los reclamos se asentarán en un libro ad hoc a efectos de realizar el seguimiento del trámite interno.

- f) El expediente se remitirá al área técnica, la que deberá remitirlo al Área de Asuntos Jurídicos a fin de cumplir con la notificación prevista en el art. 13 del Reglamento de Procedimientos del EURSPCABA.

4.3 Aspectos vinculados con los servicios públicos interjurisdiccionales

Respecto de los denominados servicios públicos interjurisdiccionales tales como agua, gas, electricidad, telecomunicaciones, transporte terrestre, subterráneos, y aún en otros como concesiones viales, correos y telégrafos, puertos, es aplicable el art. 9 de la 24.588 (ley Cafiero) la que establece que el "Estado Nacional se reserva la competencia y la fiscalización, esta última en concurrencia con la ciudad y las demás jurisdicciones involucradas, de los servicios públicos cuya prestación exceda el territorio de la ciudad de Buenos Aires"

No habiéndose concretado a la fecha por parte del Ejecutivo de la Ciudad los convenios a que refiere la segunda parte de la Disposición Transitoria Primera de la Ley 210, el control de los servicios públicos domiciliarios se atribuyen a entes nacionales (ENRE, ENARGAS, CNC) o interjurisdiccional (ETOSS), sin perjuicio de lo cual el Ente Único procedió a suscribir convenios marcos de asistencia con el ENRE y ENARGAS.

De la normativa vigente surgen facultades exclusivas y concurrentes³:

- Es facultad exclusiva del Ente Único la verificación del cumplimiento de las leyes o normas reglamentarias dictadas por el Gobierno de la Ciudad en ejercicio de sus poderes no delegados y la aplicación de las sanciones previstas en las mismas, así como la de recibir y tramitar quejas y reclamos que efectúen los usuarios en sede administrativa, por materias sometidas a la regulación local (normas ambientales y de seguridad, ruidos molestos, etc.).
- Entre las facultades concurrentes debe informar, proteger y asesorar sobre sus derechos a los usuarios, consumidores y a las asociaciones que estos conformen, garantizando que la información sea proporcionada en condiciones tales que habilite la toma de decisiones. Organizar actividades de capacitación, campañas educativas y acciones de cualquier índole que tiendan a instruir a la población acerca de sus derechos como usuarios. Requerir a los prestadores de

³ En este sentido, el Ente recopiló la normativa vigente y el marco regulatorio de los servicios públicos de electricidad, gas, agua y telecomunicaciones realizando diversos estudios especiales, entre los que cabe mencionar: "Competencia del Ente de la Ciudad - Consideraciones Básicas"; Estudio relativo a la competencia e incumbencia del Ente de la Ciudad en materia de servicios públicos nacionales e interjurisdiccionales, en base al marco normativo vigente. "Cuestiones referidas a la Seguridad y Protección Ambiental en el Sistema Eléctrico de la Ciudad de Buenos Aires - Accidentes en Cajas Subterráneas de Edesur" entre otros.

servicios información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones. Crear un sistema de información que permita evaluar en forma estadística el desempeño de los prestadores de servicios controlados, reglamentar el procedimiento de encuesta de opinión y de servicios.

- Asimismo, el ente puede requerir al ejecutivo la realización de audiencias públicas, participar en aquellas de carácter local o nacional en temas de su competencia, promover y llevar adelante acciones judiciales y reglamentar el procedimiento para la aplicación de sanciones que correspondan por violación de las disposiciones legales, reglamentarias de los respectivos servicios. También puede analizar las bases de cálculo de los regímenes tarifarios y advertir a la autoridad competente en caso de alteración del principio de racionalidad y justicia tarifaria mediante resolución fundada.

Seguidamente se describen las denuncias que no son competencia del Ente Único de la Ciudad, a saber:

- Por servicios Públicos no incluidos en la Ley 210 (se derivan a los Entes correspondientes), por ej. Luz, gas, agua corriente, teléfono, transporte interjurisdiccional.
 - CNRT (Comisión Nacional de Regulación del Transporte): 0800-337-0300 o 48158951, Maipú 88;
 - ENRE (Ente Nacional Regulador de Electricidad): 0800-45678/0800-33000, Suipacha 676;
 - ETOSS (Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios): 0800-30200/4325-2500, Callao 982;
 - ENARGAS (Ente Nacional Regulador de Gas): 0800-34444, Suipacha 636;
 - CNC (Comisión Nacional de Comunicaciones): 0800-33344, Perú 589;
- Denuncias que signifiquen una presunta infracción a la Ley de Defensa del Consumidor.
- Si el servicio es brindado en otra jurisdicción que no sea la Ciudad de Buenos Aires.
- Sobre servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales (abogados, médicos, contadores).
- Alimentos contaminados o adulterados.
- Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria GCBA: 4802-2838/2840, 0800-7775266
- Medicamentos.
- ANMAT: Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica: 4340-0800.

4.4 Marco Normativo⁴

Resulta necesario efectuar una breve reseña sobre los aspectos normativos sustanciales relacionado con la creación del ente.

La Constitución de la Ciudad de Buenos Aires previó en su Título Segundo del Libro Primero - dentro del marco de las denominadas Políticas Especiales- el Capítulo XV sobre Consumidores y Usuarios y el Capítulo XVII sobre Economía Finanzas y Presupuesto, que en términos similares a los de la Constitución Nacional, establece en su art.46: “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 lo afecten. Protege la salud, la seguridad, y el patrimonio de los usuarios y consumidores, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna de compra mediante técnicas que la ley determine inadecuadas”. En su parte final encomienda al Ente Único Regulador de los Servicios públicos la promoción de mecanismos de participación de usuarios y consumidores.

Asimismo, el art. 48 dispone que “Las autoridades proveen a la defensa de la competencia contra toda actividad destinada a distorsionarla y al control de los monopolios naturales y legales y de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.”

Asimismo, la Constitución de la Ciudad crea y describe al Ente Único Regulador de los Servicios Públicos en los artículos 138 y 139 del Capítulo VI del Título VII “Los órganos de Control”.

A diferencia de lo que ocurre en el orden nacional (donde existen distintos entes para los diversos servicios públicos), en la Ciudad fue creado un Ente Único a fin de regular el control sobre los servicios públicos.

Mediante la Ley 210⁵ se regula su funcionamiento. En su art. 1 se define al Ente Único Regulador de Servicios Públicos creado por el artículo 138 de la Constitución de la Ciudad e instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, como una persona jurídica, autárquica, con independencia funcional y legitimación procesal.

Este Organismo ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, 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 (art.2).

⁴ **VER ANEXO II**

⁵ BOCBA N° 752 del 10/08/99.

El precitado artículo enumera los servicios públicos respecto de los cuales el Ente Único ejerce el control:

- Transporte público de pasajeros.
- Alumbrado público y señalamiento luminoso.
- Higiene urbana, incluida la disposición final.
- Control de estacionamiento por concesión.
- Conservación y mantenimiento vial por peaje.
- Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.
- Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3 inciso m) de esta ley.
- 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 establece el art. 3 inc. m).

Dicha enumeración es taxativa, motivo por el cual la inclusión de nuevos servicios públicos debe ser aprobada por ley local, tal como sucedió con el control del sistema de verificación fotográfica por concesión, que fue incorporado por Ley N° 593 como Pto. i) en el art. 2 de la ley 210.

Las funciones que tiene el Organismo auditado con relación a los servicios públicos enumerados precedentemente, se encuentran establecidas en su art. 3. Ellas son:

- a) Verificar el correcto cumplimiento de las leyes o normas reglamentarias de los servicios sometidos a su jurisdicción.
- b) Controlar las actividades de los prestadores de servicios públicos en todos los aspectos prescritos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios.
- c) Informar, proteger y asesorar sobre sus derechos a los usuarios, consumidores y a las asociaciones que estos conformen, asegurándoles trato equitativo y acceso a la información en los términos del art. 46 de la Constitución de la Ciudad, garantizando que sea proporcionada en condiciones tales que habilite la toma de decisiones y la participación en las audiencias públicas.
- d) Organizar actividades de capacitación, campañas educativas y acciones de cualquier índole que tiendan a instruir a la población desde la niñez acerca de los derechos como usuario de servicios públicos.
- e) Controlar el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.
- f) Analizar las bases de cálculo de los regímenes tarifarios.
- g) Advertir a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria, mediante resolución fundada.

- h) Crear un sistema de información que permita evaluar en forma estadística el desempeño de los prestadores de los servicios controlados, reglamentar el procedimiento de encuesta de opinión y de servicios.
- i) Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias y efectuar las denuncias pertinentes, implementando las acciones tendientes a hacer cesar dichas conductas.
- j) Recibir y tramitar las quejas y reclamos que efectúen los usuarios en sede administrativa tendientes a resolver el conflicto planteado con el prestador. El Ente dicta las normas internas de procedimiento del trámite administrativo.
- k) Ejercer la jurisdicción administrativa.
- l) Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales de los respectivos servicios, de conformidad con los regímenes sancionatorios vigentes, y aplicar las mismas respetando los principios del debido proceso.
- m) Controlar el estado de las instalaciones de transporte local y redes de distribución en la vía pública tanto en el espacio aéreo como subterráneo respecto de los servicios públicos locales y supervisar los tendidos de los interjurisdiccionales, a los efectos de velar por la seguridad y el resguardo ambiental.
- n) Velar por la protección del ambiente, la seguridad, higiene y salubridad de los establecimientos e instalaciones y vehículos de los servicios sometidos a su competencia, incluyendo el derecho de acceso a las mismas, ante cualquier amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia pública, sin que ello importe la interferencia en la continuidad y regularidad de los servicios. En las acciones de prevención y constatación de contravenciones, así como para lograr el cumplimiento de las medidas de secuestro y otras que pudieren corresponder, el Ente está facultado para requerir al juez competente el auxilio de la fuerza pública con jurisdicción en el lugar del hecho.
- o) Requerir al Poder Ejecutivo la realización de Audiencias Públicas conforme lo establecido en el art. 13º.
- p) Participar en las Audiencias Públicas locales y Nacionales en temas de su competencia.
- q) Promover y llevar adelante las acciones judiciales pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones coordinando con la Procuración General.
- r) Requerir a los prestadores de servicios bajo su control, la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones, con el adecuado resguardo y reserva de la información que pueda corresponder.
- s) Publicar las decisiones que adopte incluyendo sus antecedentes.
- t) Asistir al Poder Ejecutivo a su requerimiento, mediante opinión fundada, en la elaboración de las políticas de planificación, gestión, regulación y renegociación de los contratos de los servicios públicos.

- u) Elevar anualmente al Poder Ejecutivo y a la Legislatura de la Ciudad al 30 de abril de cada año, un informe sobre las actividades del año inmediato anterior y las sugerencias sobre inclusión de actividades bajo régimen de servicio público, como asimismo cualquier otra medida a adoptar en beneficio del interés general. A tal fin el Presidente del Ente asiste personalmente a la Legislatura.

A partir de su creación, el Ente Único a encomendado trabajos de Investigación sobre sus competencias, generando una doctrina entre las que pueden destacarse las siguientes:

- *Introducción a los Servicios Públicos: Conceptos Básicos.* Análisis del concepto de servicio público y su transformación en la Argentina junto con competencias y autarquía del Ente Único. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Funciones Interjurisdiccionales:* Análisis del alcance, fundamentos y supuestos de la atribución de funciones jurisdiccionales al Ente. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Facultades en materia de Protección Ambiental:* Estudia el reconocimiento constitucional del derecho al medio ambiente, el marco regulatorio en la Ciudad de Buenos Aires, y las funciones del Ente como órgano de control ambiental. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Audiencias Publicas, la convocada por el Ente:* Análisis respecto del objeto de la audiencia publica convocada por el Ente, mecanismos para conceder la explotación privada, marcos regulatorios y la necesidad de infraestructura, todo vinculado a la audiencia realizada respecto al aumento de tarifas del transporte. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Audiencias Publicas, encuadre legal:* Reseña de las audiencias publicas en la gestión del Ente, las leyes 6 y 210 y su reglamentación. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Audiencia Pública:* Competencia en la de Transporte. Análisis del objeto de la audiencia publica convocada por el Ente, los mecanismos para conceder la explotación privada, los marcos regulatorios y la necesidad de infraestructura. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Participación del Ente en Licitaciones:* Análisis respecto de la importancia que tiene que el Ente intervenga en los procesos de licitación de los prestadores de servicios públicos de la Ciudad. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Auditoria Interna del Ente:* Reseña de la relación del sistema de Auditoría y control interno del Ente con la Sindicatura de la Ciudad. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Competencia del Ente y los Servicios Interjurisdiccionales:* Reseña respecto de las competencias tanto local como federal en materia de servicios públicos interjurisdiccionales, jurisprudencia, la ley Cafiero y las facultades exclusivas y concurrentes del Ente de la Ciudad. Informe Ejecutivo e investigación completa.

- *Transporte Automotor de Colectivos:* Reseña respecto de la situación actual, organismos y marco regulatorio del servicio de transportes automotor colectivo en la Ciudad. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Transporte Subterráneo:* Reseña respecto del marco regulatorio, el rol de la Ciudad, modalidad en la prestación y actual concesionario del servicio. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Sistema de Verificación Fotográfica:* Reseña las competencias y responsabilidades del Ente y el marco regulatorio del servicio de multas fotográficas. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Residuos Patogénicos:* Reseña el marco normativo, facultades y etapas sujetas al control del Ente respecto de los residuos patogénicos. Informe Ejecutivo e investigación completa.
- *Facultades del Ente Único respecto de los servicios públicos locales:* Reseña las funciones del Ente respecto de los servicios prestados en el ámbito de la Ciudad de Bs. As., así como la transferencia de los organismos que actualmente ejercen competencias que corresponden a este organismo de la Constitución.

En sintonía con el artículo 139 de la Constitución de la Ciudad, la Ley 210 en su Capítulo II (artículos 4 al 11) establece la composición, designación, condiciones y funcionamiento del Directorio.

Al respecto, el art. 4 establece que el Ente está constituido por un Directorio conformado por cinco miembros, que son designados por la Legislatura por mayoría absoluta del total de sus miembros, contemplando lo prescripto en el artículo 36 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, previa audiencia pública con los candidatos. El Presidente o Presidenta es 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.

Sus miembros deben ser profesionales expertos y tener dedicación exclusiva en su función, excepto la docencia. Asimismo, 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, así como tampoco tener 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. (art.5).

Sus mandatos duran 4 años, pudiendo ser reelegidos por un nuevo período (art.6).

Con relación a la formación de quórum, el Directorio lo forma con la presencia de tres de sus miembros, uno de los cuales debe ser el Presidente o el miembro que lo reemplace. Las decisiones se adoptan por mayoría simple.

El Presidente o quien lo reemplace tiene doble voto en caso de empate (art. 10).

Las funciones del Directorio se encuentran establecidas en el art. 11. Ellas son:

- Aplicar y fiscalizar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que rigen la actividad del Ente.
- Dictar el Reglamento interno.
- Determinar la estructura del organismo.
- Contratar personal y proceder a su remoción por acto fundado respetando el debido proceso.
- Formular el presupuesto anual de gastos y cálculo de recursos y elevarlo al Poder Ejecutivo para su posterior aprobación por la Legislatura.
- Confeccionar anualmente su memoria y balance.
- Asesorar al Poder Ejecutivo en todas las materias de competencia del Ente.
- Efectuar, al menos semestralmente, una reunión consultiva con representantes de organizaciones de defensa de los usuarios de servicios públicos y de las organizaciones de prestadores de servicios públicos.
- Realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de la presente ley.

En su Capítulo IV, art. 13, se establece la obligatoriedad de convocar y realizar Audiencia Pública antes del dictado de resoluciones en las siguientes materias:

- ❑ Conductas contrarias a los principios de libre competencia o abuso de situaciones derivadas de monopolio natural o de posición dominante en el mercado.
- ❑ Cuando las obras a realizar por un prestador amenacen interferir o interfieran con la normal prestación de alguno de los servicios o afecten el ambiente.
- ❑ Cuando una tarifa, cargo, clasificación o servicio de un prestador sea considerado con fundamento como inadecuado, indebidamente discriminatoria o preferencial, según la naturaleza del servicio o cuando se considere alterado el principio de razonabilidad y justicia tarifaria; asimismo en caso de solicitud de modificación de la tarifa.
- ❑ Cuando sea modificado el reglamento del servicio o los términos del contrato original en la relación usuario - empresa - Estado.

La convocatoria a audiencia pública debe ser efectuada por el P.E. a requerimiento del Ente Único, conforme lo establecido en el art. 3 inc. o), llevándose a cabo el procedimiento según el trámite establecido por la Ley 6, a excepción de lo atinente a la presidencia de la misma, que quedará a cargo del Presidente del Ente o de quien legalmente lo reemplace.

Con relación a las controversias que se susciten, el Capítulo VI (arts. 19 y 20), prevé la obligatoriedad para los distintos sujetos que prestan el servicio público a ser sometidas a la jurisdicción previa del Ente, a diferencia de lo que ocurre con los usuarios de los mismos, en cuyo caso el sometimiento es facultativo.

Asimismo, las decisiones del Ente Único son recurribles mediante recurso directo de apelación ante la Cámara en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad (art. 21), no existiendo recurso de alzada (art. 23).

Con relación a las sanciones que se encuentran establecidas en las distintas normas que regulan los servicios públicos, el Ente es el organismo encargado de aplicarlas, con adecuación a las reglas y principios establecidos en el art. 22 y que a continuación se detallan:

Las sanciones se gradúan en atención a:

- La gravedad y reiteración de la infracción.
- Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasione a los usuarios del servicio prestado o a terceros.
- El grado de afectación del interés público.
- El ocultamiento deliberado de la situación de infracción mediante registraciones incorrectas, declaraciones erróneas o simulación.

La falta de información de los prestadores al Ente es considerada grave.

Las sanciones no sustituyen las obligaciones contractuales. La aplicación de sanciones no exime al prestador del cumplimiento de la obligación prevista y es independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al Estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.

La discrecionalidad administrativa no habilita al Ente a eximir a los prestadores de la aplicación del régimen sancionatorio de naturaleza normativa, pudiendo únicamente mediante resolución fundada y razonable sustituir una sanción por otra. La renegociación de los contratos no suspende los efectos del acto sancionatorio.

Las multas deben ser depositadas en el Ente hasta el dictado de la sentencia definitiva.

La disposición transitoria 1° determina que el ejercicio del poder de policía de los servicios públicos bajo su control, debe ser coordinado con las respectivas jurisdicciones locales y nacionales, éstas últimas ad referendum de la Legislatura.

Asimismo, establece que el Gobierno de la Ciudad debe convenir con el Gobierno Nacional la progresiva delegación de las atribuciones necesarias para

que la Ciudad ejerza el control de los servicios públicos ínter jurisdiccionales conforme lo establece el artículo 2º de la ley 210.

Conforme la disposición transitoria quinta el Poder Ejecutivo debía enviar en el plazo de 180 días de promulgada la ley, una compilación ordenada y sistematizada de las normas aplicables a los servicios públicos, objeto de regulación y control, a fin de establecer el régimen jurídico de los servicios públicos de la Ciudad de Buenos Aires que aplicará el Ente”.

Ejercicio de la jurisdicción administrativa: Actuando como Tribunal Administrativo de Primera Instancia el Organismo está instruyendo sumarios a empresas prestadoras de servicios públicos de higiene urbana, a empresas prestadoras del servicio de alumbrado público y a empresas concesionarias del servicio de estacionamiento por concesión. Respecto a la reglamentación del procedimiento sancionatorio, dentro de las competencias del Organismo se encuentra el ejercicio de la Jurisdicción Administrativa. Se trata del ejercicio de típicas funciones jurisdiccionales que el Ente lleva a cabo con arreglo a los principios y límites establecidos por la Ley 210, por el Decreto 1572 /97 y por el Reglamento para el Procedimiento de Controversias y Sanciones dictado por el mismo Organismo y que fuera publicado en el Boletín Oficial de la Ciudad en fecha 4 de octubre de 2001.

En el **ANEXO III** podrán observarse sintéticamente descriptas algunas de las acciones y controles realizados por el Ente Único a diciembre de 2002.

4.5 Estructura Organizacional

El Ente presenta una estructura típicamente descentralizada integrada por un total de 16 áreas y sectores dependientes del Directorio, que son las siguientes:

- 4 áreas transversales comunes a la organización como Auditoría Interna, Asuntos Jurídicos, Administración y Finanzas y Secretaría de Directorio y Gestión Presupuestaria.
- 6 áreas técnicas en directa relación con los servicios controlados por el Ente.
- 2 áreas de atención y capacitación al usuario.
- 4 sectores: Sistemas, Prensa y Difusión, Centro de Documentación y Estudios Especiales, también dependientes del Directorio.

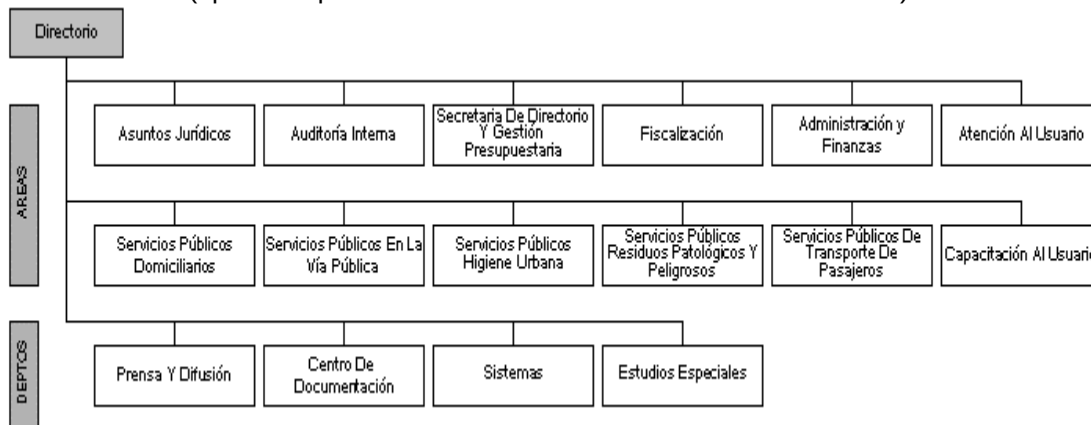
El funcionamiento de las áreas que por su misión específica resultan transversales a la estructura, tales como Administración y Finanzas, Asuntos Jurídicos, Sistemas y Auditoría Interna, sumado a la necesidad de coordinar integralmente las tareas con las áreas técnicas y de atención al usuario, se reflejó funcionalmente en la nueva estructura del Ente con la creación, a partir de diciembre de 2003, de dos áreas de coordinación y enlace con directa vinculación al Directorio.

Las mismas tienen por función mantener un contacto permanente con todas las áreas y agilizar los mecanismos de interacción entre las mismas coordinando las funciones encomendadas por cada jefe de área.

La estructura orgánica mencionada y su modificación a fines del 2003 se detallan a continuación:

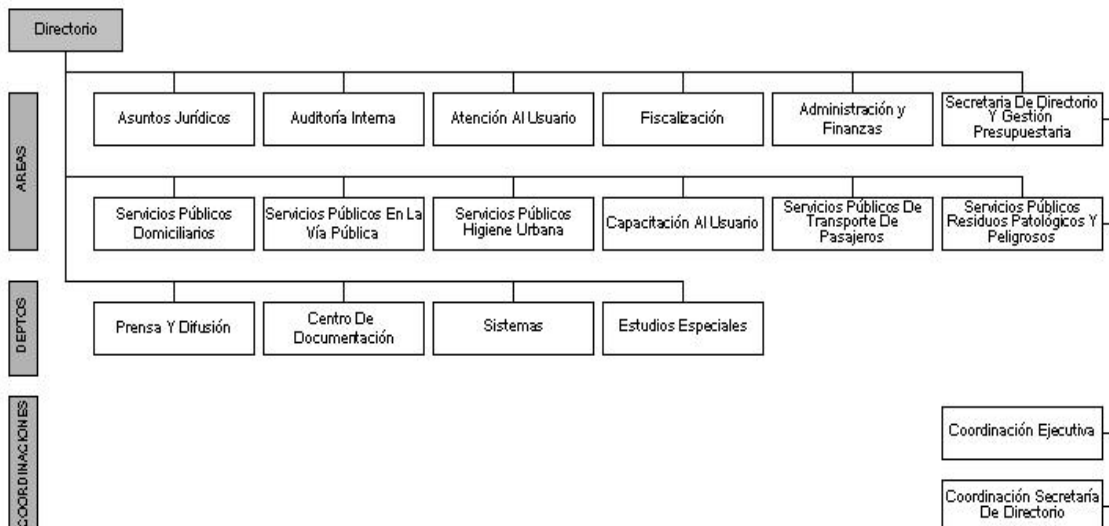
Cuadro N° 1
Estructura Orgánica hasta 1/12/03

Organigrama del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos
(aprobada por el Directorio Resol. N° 1 - 08 Enero de 2003)



Cuadro N° 2
Estructura Orgánica a partir del 2/12/03

Organigrama del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos
(aprobada por el Directorio en Resolución N° 85 del 02/12/03)



Los manuales de procedimientos aplicables dentro del Ente están dados por el Reglamento de Controversias y Sanciones. Las Misiones y Funciones de cada una de las estructuras administrativas que componen la organización son descriptas detalladamente en el **ANEXO IV** conforme la Resolución N° 2 del Directorio del Ente.

4.6 Marco Presupuestario

En el presupuesto que para el año 2003 sancionó la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se aprobó para la Jurisdicción 20, Jefatura de Gobierno, un crédito de \$ 6.009.312 con la siguiente desagregación por programa:

2013 – Coordinación del Ente de la Ciudad	5.372.848
2018 – Atención y Capacitación al Usuario	303.360
2019 – Ente de la Ciudad Controla sus Servicios	333.104

Asimismo la desagregación correspondiente a los rubros del presupuesto se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3

	6.009.312
1 Gastos en personal	
1 Personal Permanente	1.500.000
2 Personal Transitorio	2.338.000
2 Bienes de consumo	
1 Productos de papel, cartón e impresos	53.432
2 Otros bienes de consumo	53.432
3 Servicios no personales	
1 Servicios básicos	81.788
2 Alquileres y derechos	263.000
3 Manten., reparación y limpieza	12.000
4 Serv. Profesionales, Técnicos y Operativos	1.600.000
5 Serv. Empresariales, comerc. Y financieros	42.000
6 Pasajes, viáticos y movilidad	16.250
7 Otros servicios	23.580
4 Bienes de uso	
1 Maquinarias y equipos	25.830

Dicho presupuesto original fue reducido posteriormente según lo informado por la Dirección General de Contaduría del GCBA por Nota N° 928-AGCBA-2004, Informe N° 19-DC-2004. De esta manera el presupuesto vigente para el 2003, según cada programa, quedó conformado como se describe a continuación:

Cuadro N° 4

Presupuesto 2003 - Programa 2013

Jurisdicción 20 - Unidad Ejecutora 107- Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

Cta.	Objeto del Gasto	Original	Ampliado	Reducido	Vigente
1	Gastos en personal	3.838.000	0	0	3.838.000
11	Personal Permanente	1.500.000	0	0	1.500.000
111	Retribución del cargo	1.500.000	0	0	1.500.000
12	Personal Temporario	2.338.000	0	0	2.338.000
121	Retribución del cargo	2.338.000	0	0	2.338.000
2	Bienes de consumo	27.400	0	-5.553	21.847
23	Productos d/papel, carton e imp.	13.700	0	-2.458	11.242
239	Otros no especific. precedentem.	13.700		-2.458	11.242

29	Otros bienes de consumo	13.700	0	-3.095	10.605
299	Otros no especif. precedentem.	13.700		-3.095	10.605
3	Servicios no Personales	1.481.618	0	-24.134	1.457.484
31	Servicios Básicos	81.788	0	0	81.788
311	Energía Eléctrica	14.375	0	0	14.375
312	Agua	1.380	0	0	1.380
313	Gas	598	0	0	598
314	Teléfonos, Telex y Telefax	40.250	0	0	40.250
315	Correos y telégrafos	2.185	0	0	2.185
319	Otros no especif. precedentem.	23.000	0	0	23.000
32	Alquiler y Derechos	263.000	0	0	263.000
329	Otros no especif. precedentem.	263.000	0	0	263.000
33	Manten, Repar, y Limpieza	12.000	0	-7.200	4.800
339	Otros no especif. precedentem.	12.000	0	-7.200	4.800
34	Servicios profesionales	1.080.000	0	0	1.080.000
349	Otros no especif. precedentem.	1.080.000	0	0	1.080.000
35	Serv. empres, com y financ.	15.000	0	-10.500	4.500
359	Otros no especif. precedentem.	15.000	0	-10.500	4.500
37	Pasajes, viáticos y mov.	6.250	0	-2.300	3.950
372	Viáticos	3.550	0	-1.273	2.277
379	Otros no especif. precedentem.	2.700	0	-1.027	1.673
39	Otros Servicios	23.580	0	-4.134	19.446
399	Otros no especif. precedentem.	23.580	0	-4.134	19.446
4	Bienes de USO	25.830	0	0	25.830
43	Maquinarias y equipos	25.830	0	0	25.830
439	Equipos varios	25.830	0	0	25.830
Totales		5.372.848	0	-29.687	5.343.161

Cuadro N° 5

Presupuesto 2003 - Programa 2018

Jurisdicción 20 - Unidad Ejecutora 107- Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

Cta.	Objeto del Gasto	Original	Ampliado	Reducido	Vigente
1	Gastos en personal	0	0	0	0
11	Personal Permanente	0	0	0	0
111	Retribución del cargo	0	0	0	0
12	Personal Temporario	0	0	0	0
121	Retribución del cargo	0	0	0	0
2	Bienes de consumo	38.360	0	-8.496	29.864
23	Productos d/papel, carton e imp.	19.180	0	-4.248	14.932
239	Otros no especif. precedentem.	19.180		-4.248	14.932
29	Otros bienes de cons.	19.180	0	-4.248	14.932
299	Otros no especif. precedentem.	19.180		-4.248	14.932
3	Servicios no Personales	265.000	0	-16.570	248.430
31	Servicios Básicos	0	0	0	0
311	Energía Eléctrica	0	0	0	0
312	Agua	0	0	0	0
313	Gas	0	0	0	0
314	Teléfonos, Telex y Telefax	0	0	0	0
315	Correos y telégrafos	0	0	0	0
319	Otros no especif. precedentem.	0	0	0	0
32	Alquiler y Drechos	0	0	0	0
329	Otros no especif. precedentem.	0	0	0	0
33	Manten, Repar, y Limpieza	0	0	0	0
339	Otros no especif. precedentem.	0	0	0	0

34	Servicios profesionales	240.000	0	0	240.000
349	Otros no especif. precedentem.	240.000	0	0	240.000
35	Serv. empres, com y financ.	22.000	0	-15.400	6.600
359	Otros no especif. precedentem.	22.000	0	-15.400	6.600
37	Pasajes, viáticos y mov.	3.000	0	-1.170	1.830
372	Viáticos	3.000	0	-1.170	1.830
379	Otros no especif. precedentem.		0	0	0
39	Otros Servicios	0	0	0	0
399	Otros no especif. precedentem.	0	0	0	0
4	Bienes de USO	0	0	0	0
43	Maquinarias y equipos	0	0	0	0
439	Equipos varios	0	0	0	0
Totales		303.360	0	-25.066	278.294

Cuadro N° 6

Presupuesto 2003 - Programa 2019

Jurisdicción 20 - Unidad Ejecutora 107- Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

Cta.	Objeto del Gasto	Original	Ampliado	Reducido	Vigente
1	Gastos en personal	0	0	0	0
11	Personal Perm	0	0	0	0
111	Retribución del cargo	0	0	0	0
12	Personal Temporario	0	0	0	0
121	Retribución del cargo	0	0	0	0
2	Bienes de consumo	41.104	0	-9.951	31.153
23	Productos d/papel, carton e imp.	20.552	0	-5.234	15.318
239	Otros no especif.precedentem.	20.552		-5.234	15.318
29	Otros bienes de cons.	20.552	0	-4.717	15.835
299	Otros no especif.precedentem.	20.552		-4.717	15.835
3	Servicios no Personales	292.000	0	-6.310	285.690
31	Servicios Basicos	0	0	0	0
311	Energía Eléctrica	0	0	0	0
312	Agua	0	0	0	0
313	Gas	0	0	0	0
314	Telefonos, Telex y Telefax	0	0	0	0
315	Correos y telégrafos	0	0	0	0
319	Otros no especif.precedentem.	0	0	0	0
32	Alquiler y Drechos	0	0	0	0
329	Otros no especif.precedentem.	0	0	0	0
33	Manten, Repar, y Limpieza	0	0	0	0
339	Otros no especif.precedentem.	0	0	0	0
34	Servicios profesionales	280.000	0	0	280.000
349	Otros no especif.precedentem.	280.000	0	0	280.000
35	Serv. empres, com y financ.	5.000	0	-3.500	1.500
359	Otros no especif.precedentem.	5.000	0	-3.500	1.500
37	Pasajes, viáticos y mov.	7.000	0	-2.810	4.190
372	Viáticos	3.000	0	-1.080	1.920
379	Otros no especif.precedentem.	4.000	0	-1.730	2.270
39	Otros Servicios	0	0	0	0
399	Otros no especif.precedentem.	0	0	0	0
4	Bienes de USO	0	0	0	0
43	Maquinarias y equipos	0	0	0	0
439	Equipos varios	0	0	0	0
Totales		333.104	0	-16.261	316.843

El total presupuestario original de \$ 6.009.312, su reducción de \$ 71.014 y el total vigente de \$ 5.938.298, se ven reflejados en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 7

Resumen Presupuesto 2003 - Totales por Programa
Jurisdicción 20 - Unidad Ejecutora 107- Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

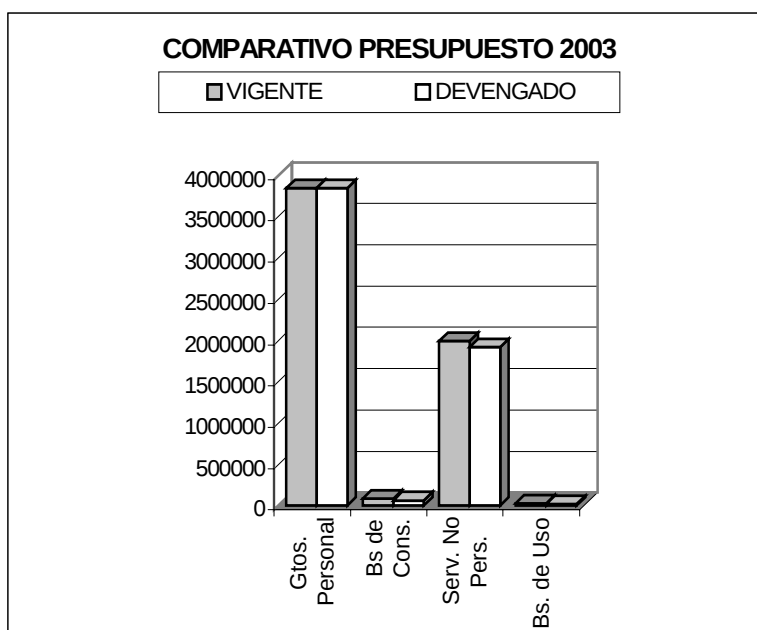
Cta.	Objeto del Gasto	2013	2018	2019	Total Original
1	Gastos en personal	3.838.000	0	0	3.838.000
2	Bienes de consumo	27.400	38.360	41.104	106.864
3	Servicios no Personales	1.481.618	265.000	292.000	2.038.618
4	Bienes de USO	25.830	0	0	25.830
	Totales	5.372.848	303.360	333.104	6.009.312
Cta.	Objeto del Gasto	2013	2018	2019	Total Vigente
1	Gastos en personal	3.838.000	0	0	3.838.000
2	Bienes de consumo	21.847	29.864	31.153	82.864
3	Servicios no Personales	1.457.484	248.430	285.690	1.991.604
4	Bienes de USO	25.830	0	0	25.830
	Totales	5.343.161	278.294	316.843	5.938.298
	Total Reducción	29.687	25.066	16.261	71.014

De la citada información puede determinarse el comparativo entre el Presupuesto Vigente y el Devengado-Pagado al 31/12/03 tal como sigue:

Cuadro N° 8

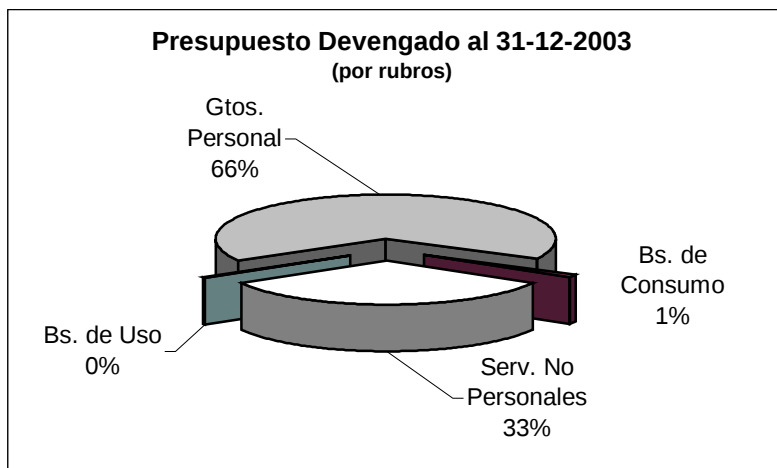
Ente Único - Comparativo Presupuesto 2003

Concepto	Vigente	%	Preventivo	Definitivo	Devengado	%	PAGADO
Gtos. Personal	3.838.000	64,63%	3.837.999	3.837.999	3.837.999	65,80%	3.837.999
Bs. de Consumo	82.864	1,40%	61.906	61.906	61.906	1,06%	61.906
Serv.no Personales	1.991.604	33,54%	1.920.081	1.920.081	1.920.081	32,92%	1.920.081
Bs de Uso	25.830	0,43%	12.600	12.600	12.600	0,22%	12.600
TOTALES	5.938.298	100,00%	5.832.586	5.832.586	5.832.586	100,00%	5.832.586



La composición porcentual por rubro/concepto del presupuesto 2003 devengado al 31/12/03 es la siguiente:

Cuadro N° 9



Con fecha 2 de diciembre de 2003 por Resolución N° 84, el Directorio del Ente aprobó el “Estatuto del Personal del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos”, con vigencia al 1° de diciembre de 2003.

Asimismo y por Resoluciones de Directorio N° 85, 86 y 87 de la misma fecha, quedaron aprobadas la estructura orgánica, el escalafón y los niveles salariales, el personal de Planta Permanente y el personal de Planta Transitoria del Ente.

El presupuesto aprobado para el año 2004 contiene un aumento de partidas con relación al presupuesto 2003 por un total de \$ 2.463.288, y los aumentos corresponden a los siguientes rubros:

Retribución del cargo	\$ 1.000.000
Alquileres	\$ 146.000
Personal contratado	\$ 1.100.000
Equipamiento	\$ 100.000
Varios	\$ 117.288

De esta forma el nuevo presupuesto 2004 puede agruparse en líneas generales en los siguientes rubros:

Remuneraciones	\$ 4.838.000
Personal contratado	\$ 2.700.000
Alquileres	\$ 409.000
Equipamiento	\$ 125.830
Servicios	\$ 81.788
Viáticos y otros	\$ 317.982
Total	\$ 8.472.600

La composición porcentual del mismo puede observarse gráficamente en el **ANEXO V** - Cuadro 1 - Presupuesto 2004 por rubro.

4.7. Información Contable

La normativa que rige la presentación de los Estados Contables y Financieros para las Entidades del Sector Público, excluida la Administración Central, es la Disposición N° A390-02-DGC/SHyF en su artículo 10. La misma establece que los mismos deben ser enviados dentro de los cuatro (4) meses de concluidos sus ejercicios financieros, con la memoria, notas y anexos que correspondan.

En virtud de ello los Estados Contables de Ente se elevan al Directorio antes del 31 de marzo para su posterior aprobación.

Sobre la base de la información referida a Estados Contables enviada por el Ente, extraída del subsistema de gestión y administración antes mencionado, y utilizando un listado de "sumas y saldos" esta Auditoría confeccionó un borrador del Balance y del Estado de Resultados provisorios al 31/12/03:

Cuadro N° 10

Ente Único Regulador de los Serv. Públicos - Balance Ejercicio 2003

ACTIVO		PASIVO	
Disponibilidades	427.267,03	Deudas Comerciales	122.050,21
Créditos	132.509,48	Cargas Soc. y remun. a pagar	156.719,15
		Cargas fiscales	212.535,62
ACTIVO CORRIENTE	559.776,51	PASIVO CORRIENTE	491.304,98
Bienes de Uso	567.739,32		
Amortic. Acumulada	-280.163,72		
Bienes Inmateriales	60.245,90	Patrimonio Neto (según estado	392.218,87
Amortic. Acumulada	-24.074,16	de evolución respectivo)	
ACTIVO NO CORRIENTE	323.747,34	PATRIMONIO NETO	392.218,87
Total:	883.523,85	Total:	883.523,85

Cuadro N° 11

Ente Único Regulador de los Serv. Públicos - Estado de Resultados - Ejercicio 2003

RECURSOS	5.938.298,00
GASTOS EN PERSONAL	3.727.657,02
GASTOS BS. DE CONSUMO	52.725,08
SERV. NO PERSONALES	2.025.798,57
AMORTIZACIONES	82.738,77
GASTOS	5.888.919,44
RESULTADO DEL EJERCICIO	49.378,56
RESULTADO EJECUC. PRESUPUESTARIA	-126.778,93
RESULTADO FINAL	-77.400,37

Dadas las características de relevamiento funcional de las tareas encaradas por esta Auditoría en el Ente de la Ciudad y el carácter provisorio de

la información sobre Estados Contables que ya se ha mencionado, no corresponde aquí un análisis numérico de los mismos.

Los **libros contables** que posee el Ente y que esta Auditoría tuvo a la vista son los siguientes:

- Libro de Registraciones Presupuestarias: Cantidad de Folios 250 – Ultimo utilizado N° 5.
- Libro Banco: Cantidad de Folios 500 – Ultimo utilizado N° 69.
- Libro Inventario y Balance: Cantidad de Folios 500 – Ultimo utilizado N° 48.
- Libro Diario General: Cantidad de Folios 500 – Ultimo utilizado N° 275.

Existe una sola Caja Chica y es llevada por el área de Administración y Finanzas con un valor máximo autorizable de \$ 300. Esta Auditoría tuvo a la vista carpetas de rendiciones correspondientes a distintos meses del período auditado, pudiendo observarse la existencia de los respectivos comprobantes para cada solicitud aprobada.

Se adjunta al presente como **ANEXO VI - Cuadro N° 1** la correspondiente solicitud interna de compra por caja chica.

Con relación a las contrataciones para la compraventa, suministros, servicios y locaciones que celebra el Ente, se rigen por el reglamento establecido en el “Pliego único de bases y condiciones generales para la contratación de bienes y servicios del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. El mismo se adjunta al presente como **ANEXO VI - Cuadro N° 2**.

En referencia a la ejecución física de las metas proyectadas esta Auditoría ha recibido por Nota C.N. N° 929-AGCBA-2004, Informe N° 09-51-DGOGPyP-2004 de la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Finanzas del GCBA la siguiente comparación entre las metas proyectadas y las producidas:

Cuadro N° 12

JURISDICCION 20 - Ejecución Física 2003

Unidad Ejecutora 107 - Ente Único Regulador de los Serv. Públicos - Balance Ejercicio 2003

Prog.	Unidad de medida	Proyección					Producción				
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Anual	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Anual
2013	Legal-Dictámenes	75	75	75	75	300	11	52	167	0	230
2018	Usuarios capacitados	76.000	98.000	121.500	147.000	442.500	16.600	40.200	37.700	60.400	154.900
	Reclamos atendidos	875	875	875	875	3.500	181	646	242	251	1.320
2019	S.Púb. Controlados	16	16	16	16	16	16.600	16	16	16	16

4.8 Recursos Humanos

La administración de los recursos humanos es llevada por el Área Administración y Finanzas y figura determinada en el Estatuto de Personal del Ente entre sus misiones y funciones.

Con relación al período auditado la situación de los agentes del organismo se desarrolló desde el 1/1/03 bajo la modalidad de planta transitoria y de agentes contratados, siendo la siguiente su distribución al 30/11/03:

Personal Contratado:	119
Planta Transitoria:	<u>117</u>
Total	236

La distribución porcentual correspondiente según su situación en el Ente es la siguiente:

Personal Contratado:	50,42 %
Planta Transitoria:	49,58 %

A partir del 1/12/03 con la entrada en vigencia del Estatuto del Personal del Ente, la estructura orgánica con la conformación de la Planta Permanente, su escalafón y sus niveles salariales, la dotación de agentes quedó conformada por:

Personal Contratado:	108
Personal de Planta Permanente:	77
Planta Transitoria:	<u>67</u>
Total:	252

La distribución porcentual correspondiente y que muestra su conformación al inicio del presupuesto 2004 es la siguiente:

Personal Contratado:	42,85 %
Personal de Planta Permanente:	30,56 %
Planta Transitoria:	26,59 %

Tanto la dotación como su composición porcentual pueden observarse gráficamente en el **ANEXO V** – Cuadro 2 - Personal por modalidad.

El monto correspondiente a cada modalidad y su composición porcentual con respecto al monto total asignado a personal, puede también apreciarse gráficamente en el **ANEXO V** – Cuadro 3 – Pesos/Mes.

La distribución del personal, por modalidad en las distintas áreas, puede observarse gráficamente en el **ANEXO V** – Cuadro 4 – Agentes por área. Asimismo el total de agentes por área puede observarse en el mismo anexo, Cuadro 5 – Total agentes por área.

Finalmente la incidencia total de los recursos humanos en relación al total presupuestado para el Ente en el período asciende al 89%, según puede observarse el **ANEXO V** – Cuadro N° 1 – Presupuesto por rubro.

Evaluaciones de desempeño: Según lo informado por Memorando N° 55 AAyF-04 del área de Administración y Finanzas, responsable del desarrollo y administración del personal, las evaluaciones de desempeño citadas fueron llevadas a cabo durante el año 2002. Es decir que durante el período auditado no se realizó evaluación.

Aspecto Funcional: En materia funcional, solamente el Área de Fiscalizaciones se guía por un manual de procedimientos, con diagrama de flujo de procedimiento incluido. El resto de las áreas cumplimentan sus tareas conforme a lo establecido por la Resolución N° 02-EURSPCABA de fecha 08/01/2003 (Misiones y Funciones para cada una de las áreas que conforman el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos).

4.9 Análisis y evaluación de la información suministrada por el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

a) Área de Servicios Públicos Transporte de Pasajeros: Respecto a capacitación en el año 2003, el área no informó si sus agentes realizaron cursos de capacitación.. En materia de programas y proyectos, el área ha presentado cuatro programas:

- Plan piloto para el control de subterráneos y premetro
- Plan anual de fiscalización para el control del servicio de paradas de autotransporte público y regulación
- Plan anual de fiscalización para el control de servicio de taxis
- Plan anual de control para el sistema de carriles exclusivos.

El área ha elaborado una guía para la recepción de quejas, reclamos y pedidos de información o sugerencias sobre el transporte público de pasajeros. Incluye una codificación experimental para los diferentes aspectos de los servicios de transporte público de pasajeros a fin de lograr una sistematización en los circuitos de expedientes. La propuesta del área incluye para su funcionamiento al Área de Atención al Usuario.

El trámite de los expedientes se generan en el Área de Atención al Usuario en base a denuncias o reclamos de usuarios individuales (aquellos que afectan a una sola persona) y/o particulares o colectivos (afectan a más de una persona). En este tipo de reclamo generalmente es solicitada una fiscalización a fin de verificar los términos de la denuncia. Una vez verificado se envía una nota al concesionario o bien a la Autoridad de Aplicación a fin de solicitar información respecto del incumplimiento en cuestión. Para informar al usuario respecto de la actuación del Área en el tema que origina su reclamo se remite Cédula de Notificación.

En cuanto a los registros y documentación específica de los servicios brindados a los usuarios de servicios públicos, el área puntualizó que no tiene nada que informar al respecto.

b) Servicios Públicos Residuos Patológicos y Peligrosos: El área de Servicios Públicos Residuos Patológicos y Peligrosos controla, analiza y propone medidas reguladoras para la contratación de los servicios de transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de los residuos patológicos velando por el cumplimiento de la normativa vigente en resguardo del medio ambiente y de la población.

Entre otros, elaboró informes de gestión sobre:

- Generadores de residuos patológicos de la CABA.
- Hornos incineradores de residuos patológicos de la CABA.
- Control de vehículos que realizan el transporte externo de residuos patológicos y peligrosos.
- Control del cumplimiento de los contratos de empresas recolectoras de residuos patológicos con el Gobierno de la CABA.

Capacitación del Personal Administrativo:

- Interpretación y aplicación de la normativa vigente en relación con la materia del área.
- Organización de la documentación del área y sectores.
- Análisis teórico-práctico de las tareas encomendadas a cada uno de los integrantes del área.
- Análisis práctico de utilización de las planillas de control de la documentación exigida a los generadores, transportistas y operadores.

Capacitación del personal técnico:

- Análisis, interpretación y confección de planilla para los programadores de control de residuos peligrosos y patológicos.
- Contratos
- Generadores
- Vehículos
- Laboratorio

Visitas Guiadas:

- CEAMSE; ECOHABITAT

Campaña de Concientización:

Realización de trípticos informativos sobre residuos patológicos dirigidos a encargados de edificios y a personal de establecimientos de salud.

Cursos y Carreras:

- Participación del curso sobre Trascendencia Procesal de la nueva Ley General del Ambiente (Ley N° 25.675). Universidad de Belgrano.
- Personal del área cursando carrera terciaria de Técnico en Seguridad e Higiene del Trabajo. Instituto Huergo.

Se desarrollaron los siguientes programas:

- Programa de identificación, registro y archivo de prestadores.

- Programa de control y regulación de las contrataciones del servicio de transporte, tratamiento y disposición final de residuos patológicos en los hospitales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Programa de articulación del control público.
- Programa de formación de controladores ambientales comunitarios.
- Control, seguimiento y resguardo de la calidad del servicio de transporte externo de residuos patológicos y peligrosos.
- Programa de control de tratamiento de residuos patológicos.
- Programa de control de PCBs en la generación y distribución de la energía eléctrica.
- Minimización y eliminación ambientalmente racional de PCBs y material soporte contaminado.

c) Área de Servicios Públicos Higiene Urbana: El área realiza control por oposición utilizando variables como: recolección de datos (por denuncias, de oficio o control técnico), muestreos y fiscalización. El circuito de trámites vinculados con los servicios públicos está dado por el Pliego de Bases y Condiciones del Servicio de Higiene Urbana que propone un circuito de trámites propios mediante el libro de "Ordenes de Servicios", donde se concentra casi la totalidad del tráfico administrativo entre el comitente y la empresa.

Capacitación del Personal mes de Mayo de 2003:

De 10:00 hs. a 14:00 hs.: Capacitación Administrativa

De 14:00 hs. a 18:00 hs.: Capacitación Técnica

- Se capacitó a cuatro agentes del área en lo que se refiere a Relevamientos realizados en vía pública de 10:00 hs a 18:00 hs.
- Se capacitó a cuatro agentes del área en lo que se refiere al sector de capacitación administrativa y técnica.
- Se capacitó a diez agentes del área en lo que se refiere al sector Capacitación y relevamiento en la vía pública desde Junio a Diciembre.

En materia de Programas y Proyectos implementados por el área en el año 2003, se citan los siguientes:

- * Planes pilotos 1^a, 2^a y 3^a etapa.
- * Proyecto análisis de nuevo pliego propuesto ante Audiencia Pública.
- * Proyecto de inclusión del Ente en la fórmula polinómica del Pliego de Condiciones del Servicio de Higiene Urbana a contratar.
- * Propuesta de Flujograma de Actuaciones del Ente ante el Directorio respecto del nuevo pliego, bajo el concepto de ciudad limpia.

d) Área de Fiscalización: Este Área no realizó cursos de capacitación en el año 2003. Con respecto al tema de circuitos de trámites vinculados con los servicios públicos, el área manifiesta que no es de su incumbencia. El Área ejecuta las fiscalizaciones que se requieran de los servicios públicos debiendo reflejar objetivamente las situaciones en que intervengan, manteniendo la confidencialidad sobre las mismas encomendadas por el Ente. Los

procedimientos a seguir figuran en el Manual de Procedimientos. Elabora estadísticas de fiscalizaciones e informe final de Relevamiento maestro.

e) Área de Asuntos Jurídicos: En el ejercicio de la Jurisdicción Primaria Administrativa conferida por el Art. 3º inc. k) de la Ley 210, se tramitaron en el área veinticuatro sumarios originados en incumplimiento de los prestadores y se procedió al dictado de Resoluciones Sancionatorias. Asimismo se tramitaron veintiséis controversias originadas en Reclamos de Usuarios.

El Área de Asuntos Jurídicos informa que aplica para el cumplimiento de responsabilidades y acciones del Organismo con relación a prestadores de servicios públicos o presentaciones de usuarios (conf. Art. 3º inc. I, 19º y 20º Ley 210), además del Reglamento de Procedimiento de Controversias y Sanciones. También es de aplicación el Decreto 1510/97 y el Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad.

Con relación a las responsabilidades del personal del Organismo, se aplican conforme al Capítulo V del Estatuto de Personal.

Se capacitó a nueve (9) agentes del área en el “Programa de Entrenamiento Para Funcionarios y Técnicos de los Organismos de Control de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. [APROBAIRES / Revista Argentina del Régimen de la Administración Pública. Mayo a Diciembre de 2003].

Se capacitó a seis (6) agentes del área en el “Primer Congreso Argentino-Brasileño de Derecho”. [Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. Coordinación de actividades académicas. 23 y 24 de Octubre de 2003].

f) Área de Auditoría Interna: No se han dictado dentro del Organismo en el año 2003 cursos de capacitación de interés para el área. Informa que no han existido auditorías anteriores efectuadas por otros organismos de control del GCBA.

Respecto a manuales de procedimientos y mecanismos de control interno, el Área de Auditoría interna cita:

- 1- Informe de auditoría AAyF fecha 09/10/03, Exp. 350/2002 folios 28, 29, 30 y 31.
- 2- Informe Final s/ auditoría realizada al Área de servicios Públicos Residuos Domiciliarios con fecha 19/09/02 punto a.
- 3- Informe Final s/ auditoría Área de Fiscalización con fecha 06/06/2002.
- 4- Informe final s/ auditoría Área Servicios Públicos Domiciliarios con fecha 07/05/2002 punto h.
- 5- Nota Nº 14/AAI/01 con fecha 10/07/01
- 6- Memo Nº 06/AAI/01 con fecha 18/05/01.

g) Área Centro de Documentación: El área no realizó cursos de capacitación durante el año 2003. El sector desarrolló el proceso de centralización de la información existente en el conjunto del organismo, se calificó y clasificó la

misma para su ingreso a la red y se orientó al personal en la necesidad de conservar en soporte informático la mayor cantidad de recursos documentales disponibles.

h) Área de Capacitación al Usuario: El área realizó el Curso Intensivo de Atención al Usuario, donde se capacitó a 13 agentes correspondientes al Área Atención al Usuario con una carga horaria de diez horas cátedra.

Capacitación Externa: Durante el año 2003. Se realizaron capacitaciones externas en los siguientes lugares:

Educación Primaria: Se capacitó en cuatro distritos escolares que incluyeron setenta y tres Escuelas en el tema Capacitación al Usuario.

Educación Media: Se capacitó a la Región III, que incluyó a cuatro Escuelas.

Educación para Adultos: Se capacitó a dos sectores que incluyó a siete Distritos Escolares. En total (30) treinta Escuelas.

Se realizó cursos de Seguridad en Edificios II, capacitándose a personal del gremio Suterh (Sindicato Único Trabajadores de Edificios de Rentas y Propiedad Horizontal).

Campaña en la Vía Pública: Se realizaron dos campañas en la vía pública.

- Del 12/03/03 al 15/03/03 donde treinta mesas, capacitaron a 2800 personas.
- Del 15/11/03 al 18/12/03 donde accedieron a la información institucional tres mil quinientas treinta personas y se capacitaron doscientas diecinueve en las mesas.

Capacitación en CGP`s y ONG`s: Se capacitaron a un total de trescientas cincuenta personas en siete charlas.

Capacitación al Usuario: Junto con la Secretaría de Educación, en el marco del programa "Educación en el Consumo 2003". Capacitación que se prolongó desde el 21/03/03 al 18/11/03 con un total de treinta jornadas de capacitación a diferentes distritos escolares, tanto de nivel medio como de adultos. En ellos, los alumnos expusieron temáticas vinculadas al consumo de bienes y servicios mediante paneles, canciones, representaciones, folletos informativos, encuestas e investigaciones.

A través de la muestra se pudo apreciar el trabajo realizado por los alumnos de las distintas escuelas, abordando los diferentes servicios públicos que controla el Ente.

Capacitación en el curso "Seguridad en Edificios II": Se prolongó desde el 17/03/03 al 24/11/03 con un total de once jornadas de capacitación al personal nucleado en el Sindicato del Suterh. La misma se desarrolló bajo

la modalidad de charlas con la colaboración de las diferentes áreas de incumbencia del Ente e invitados de Otras Organizaciones.

Capacitación anual sobre la campaña en la vía pública 2003: Del 10 al 17 de Marzo de 2003, en el primer semestre, junto a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. Del 05 de Noviembre al 18 de Diciembre de 2003, en el segundo semestre junto con la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor se continuó la campaña iniciada. Se entregó al público material institucional y se brindó asesoramiento y orientación a personas que lo solicitaron. En el marco del programa "Educación en el Consumo" se realizaron cinco jornadas entre los días 07/03/03 y 11/12/03 en CGP's y ONG's donde se proyectaron filmas y se distribuyeron material institucional entre los presentes. Internamente se han capacitado 13 agentes con una carga de diez horas cátedra cada uno. Participaron dos agentes del Área de Capacitación al Usuario y once agentes del Área de Atención al Usuario.

i) *Área Servicios Públicos Domiciliarios:* El área no ha realizado cursos de capacitación en el año 2003. Hasta el año 2002, el área realizó estadísticas de los servicios públicos de Energía Eléctrica y Gas Natural basados en la información del ENRE y del ENARGAS. Luego fueron interrumpidas por la ley 25561 de Emergencia Económica.

Se implementaron los siguientes programas:

- Campaña de difusión y capacitación sobre el uso racional de la energía.
- Informe sobre la inspección ocular efectuada en la Escuela N° 9 "Pedro de Mendoza".
- Informe sobre el "Plan Nacional Obra de Transporte imprescindible para el período 2004/08 ", preparado por la ADEERE.
- Resumen ASPD del informe de la Comisión de Renegociación de contratos de Obras y Servicios Públicos a Diciembre de 2002.
- Resumen del ASPD 24/11/03.

Servicios Públicos Domiciliarios confeccionó el Manual de Trámites de Denuncias y Reclamos para ser suministrado a los Usuarios que consulten al Ente de la Ciudad. El área informa que la imposición de sanciones en materia de servicios públicos está excluida de la competencia del Ente.

El área Servicios Públicos Domiciliarios produce la información que le sea solicitada en los expedientes que se le giren. En muchas ocasiones se recaban los datos de los Entes Nacionales y produce sus informes. Estos datos son dirigidos a la Secretaría de Directorio, en la mayoría de los casos con intervención del Área de Asuntos Jurídicos por estar en juego la competencia del Ente de la Ciudad.

Durante el año 2003 no se efectuaron análisis de cálculos de los regímenes tarifarios, ya que fueron interrumpidos a raíz de la Ley 25.561.

Informa el área que la competencia del Ente en materia de servicios públicos interjurisdiccionales se circunscribe a supervisar los tendidos, a los efectos de velar por la seguridad y el resguardo ambiental, y está condicionada a la celebración de un convenio, aún no celebrado, entre el Gobierno de la Ciudad y el de Nación.

En el transcurso del año 2003, desde el Área Servicios Públicos Domiciliarios no se ha promovido ninguna acción judicial. En la programación e implementación de programas y proyectos del Área figura que los agentes designados por el Ente Único para capacitar a los alumnos de las escuelas primarias y público en general, antes serán capacitados por un grupo de técnico internos.

El monitoreo de la gestión de capacitaciones externas serán seguidas mediante indicadores tales como: cantidad de escuelas visitadas, cantidad de asistentes a los cursos, cantidad de llamadas recibidas por consultas.

j) Área de Servicios Públicos en la Vía Pública: El Directorio aprobó el Plan de Control Anual de instalaciones e Infraestructura de las playas de estacionamiento existentes, como así también el control de las trece playas de estacionamiento subterráneas a construirse mediante obras públicas de acuerdo a normado en la Ley N° 469. El control del área es mediante el sistema de fiscalizaciones de oficio y encuestas de satisfacción del servicio. El área no cuenta con registros de inspecciones ya que se han efectivizado a través de Resoluciones del Directorio.

El área informa que para los Estacionamientos por Concesión (Playas Subterráneas) y Estacionamientos Medidos son de aplicación los pliegos de bases generales y particulares de playas de estacionamiento. Contratos de concesión de obra pública, de playas de estacionamiento subterráneas y de nivel. Pliego de bases y condiciones generales y particulares de control y sanción de estacionamiento indebido en el micro y macrocentro. Contratos de concesión de control y sanción de estacionamiento indebido en el micro y macrocentro. Ley 24.449, 24.240, 210,136, 469, 321 de la Legislatura de la CABA. Decretos 225/97, 797/98, 827/93, 4922/90, 7367/80, y 1867/01. Resoluciones 124 SSTyT-92 Y 878 SSTyT-01. Ordenanza N° 36.373, 36.236, 42.217, 41.604, 37.972, 41.635, 41.982, 43.310, 33.839 y 40.035. Se aplica el Reglamento de Solución de Controversias, Res. N° 28 y 51 del EURSPCABA.

También se nutre de denuncias o reclamos presentados a través de Mesa de Entrada, Área de Atención al Usuario, Resoluciones de la Defensoría del Pueblo de la CABA, Fiscalizaciones y Muestreo por oficio.

Informa que se ha realizado la capacitación sobre el servicio al área de Atención al Usuario, entre los días 25 y 27 de Febrero del 2003. No ha realizado encuestas de satisfacción durante el ejercicio auditado.

k) Sector Sistemas: El Ente Regulador de los Servicios Públicos utiliza sistemas informáticos desarrollados por el sector sistemas. Actualmente este sector está desarrollando la Intranet del Ente de la Ciudad. El sistema se encuentra compuesto por cuatro módulos con posibilidad de expansión de acuerdo a las necesidades del Ente:

- 1- Módulo de centro de documentación (MCD).
- 2- Módulo de seguimiento de expedientes(MSE)
- 3- Módulo de seguimiento de reclamos(MSR)
- 4- Legajos de prestadores de servicios públicos

Los módulos de Registro de expertos (MRE) y el de Administración de Usuarios del sistema (MAU), según el Ente serán incorporados en el corto y mediano plazo.

Utilizan además licencias de software: de las firmas Microsoft, Mandrake Security, Workflow Software del Plata, Software Telefonía Ehanced release 25, y Linux Mandrake 9.2.

Para el seguimiento y control presupuestario el Ente cuenta con un software de Contabilidad y Gestión, de la firma Waldbott S.A., con sus módulos operativos de Gestión Comercial y de Contabilidad.

El primero integra en un solo programa todas las operaciones relacionadas con gestión de stock, compras, control de fondos y proveedores.

El segundo permite la incorporación de asientos a partir del plan de cuentas del Ente, posibilitando además el ajuste por inflación previsto por resoluciones técnicas.

Un agente del sector sistemas participo del curso “Gestión de Seguridad de la Información – ISO 17799” durante dos jornadas. Entre otras cosas para comprender el proceso de adecuar el organismo para lograr la certificación.

Los manuales de procedimientos aplicables dentro del Ente está dado por el Reglamento de Controversias y Sanciones.

El Directorio del Ente Regulador de los Servicios Públicos en el año 2003 dictó (103) ciento tres Resoluciones que afectaron a variados servicios.

l) Oficina de Prensa y Difusión: El área en el año 2003 implementó los proyectos para encuadrar al Ente de la Ciudad con un perfil propio dentro del universo confuso de Entes Reguladores tales como mostrar la utilidad y eficacia de su accionar en beneficio de los usuarios y reubicarlo en el marco de un espacio público de protección de derechos del Estado y de los Usuarios.

m) Área de Administración y Finanzas: El área de Administración y Finanzas quien tiene a su cargo el control de presentismo del personal del Ente. Para

ello se sirve de una planilla diaria donde cada agente registra su firma al ingresar a cumplimentar su horario laboral.

Esta planilla está desdoblada en dos categorías: Personal de planta permanente y personal de planta transitoria. Dicho documento consta de tres columnas: Apellido, Nombre y Firma. Del citado documento, el Área de Administración y Finanzas extrae el parte diario de asistencia, involucrando: Dotación total, Presentes, Ausente con aviso, Enfermos, Comisión, Licencias etc⁶. En materia de horarios, el personal del organismo cumple cuatro tipos de horarios diferentes: de 07:00 a 14:00 hs; de 10:00 a 17:00 hs; de 11:00 a 18:00 hs y de 14:00 a 21:00 hs.

El área remitió adjunto con la Nota N° 270 EURSPCABA/2004 balance provisorio al 31/12/03 (listado de sumas y saldos), ejecución presupuestaria provisorio ejercicio 2003 (sujeto a aprobación por el Directorio). Informó que la evaluación del personal se realizó en el año 2002. Posteriormente, con fecha 21 de abril, con la firma de la responsable del área, se entregó a esta Auditoría la siguiente información al 31/12/03: Estado de Situación Patrimonial, Estado de Recursos y Gastos, Estado de Evolución del Patrimonio Neto, Anexo Bienes de Uso e Intangibles, Planilla de Ejecución Presupuestaria 2003 y Notas a los Estados Contables. Asimismo informó que las metas físicas no son competencia del área.

n) Área Secretaría de Directorio y Gestión Presupuestaria: En Nota N° 176/EURSPCABA/2004 el área de Secretaría de Directorio envió al equipo de auditoría Resoluciones N° 84, 85, 86 y 88/2003 y N° 01 y 02/2004, así como las leyes 210 y 593.

Resoluciones N° 29/2001 y su modificatoria 16/2003. Resoluciones 96; 33; 27 y 12/2003. También Resoluciones de años anteriores. Especifica que en el año 2003 se abrieron (661) seiscientos sesenta y un expedientes.

o) Área de Atención al Usuario: El Área expone que centra su accionar en el Reglamento de Procedimiento de Controversias y Sanciones del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad y a toda otra normativa vigente en el Organismo.

El personal del área, recibe denuncias, reclamos o consultas en forma personal, telefónica, por nota (vía mesa de entrada del Organismo) o mail. Si estas resultan de competencia del Ente, se giran al área correspondiente.

El usuario tiene a su disposición un formulario de consulta y un formulario de reclamo/denuncia, con campos fácilmente identificables para que tanto el usuario como el personal del Área de Atención al Usuario completen, a fin de tramitar la actuación. Estos se guardan en biblioratos habilitados.

⁶ Los profesionales y no profesionales que mantienen relación con el organismo bajo la modalidad de contratos por locación de servicios no registran su firma.

El área cuenta con una base de datos Excel, donde se registra la información relevante de los reclamos, denuncias y/o consultas. Respecto de aquellas que excedan la órbita de competencia del Ente, el personal del área de Atención al Usuario orienta e informa al usuario, derivando al lugar donde podrá efectuar su consulta, reclamo o denuncia si cuenta con dicha información.

A disposición de los usuarios se encuentra el Manual del Usuario. También el organismo cuenta con una página web, con información institucional la que podrá ser consultada en el siguiente link: www.entedelaciudad.gov.ar.

Cuenta con un registro de los reclamos efectuados por los usuarios:

Reclamo / Denuncia: puede ser telefónica, personal, por nota o mail. Completan el formulario de denuncia / reclamo, si corresponde se realiza el reclamo en la empresa correspondiente. Evalúan a que tipo de servicio corresponde, codifican y determinan que empresa es motivo de la denuncia / reclamo y giran al Área Técnica de competencia por Nota Interna o a Secretaría de Directorio por Informe (si corresponde en el caso de presentaciones personales para caratulación). Cuando se trata de denuncias telefónicas se informa al usuario lo actuado, si el Área de competencia así lo requiere. Concretada la comunicación con el usuario por Providencia se gira al Área Técnica la información suministrada telefónicamente por el mismo. La prosecución de las actuaciones o el archivo de las mismas la define cada Área Técnica o el Directorio en el caso de los Expedientes registrando en el formulario (original o copia) y en la base de datos el archivo o resolución.

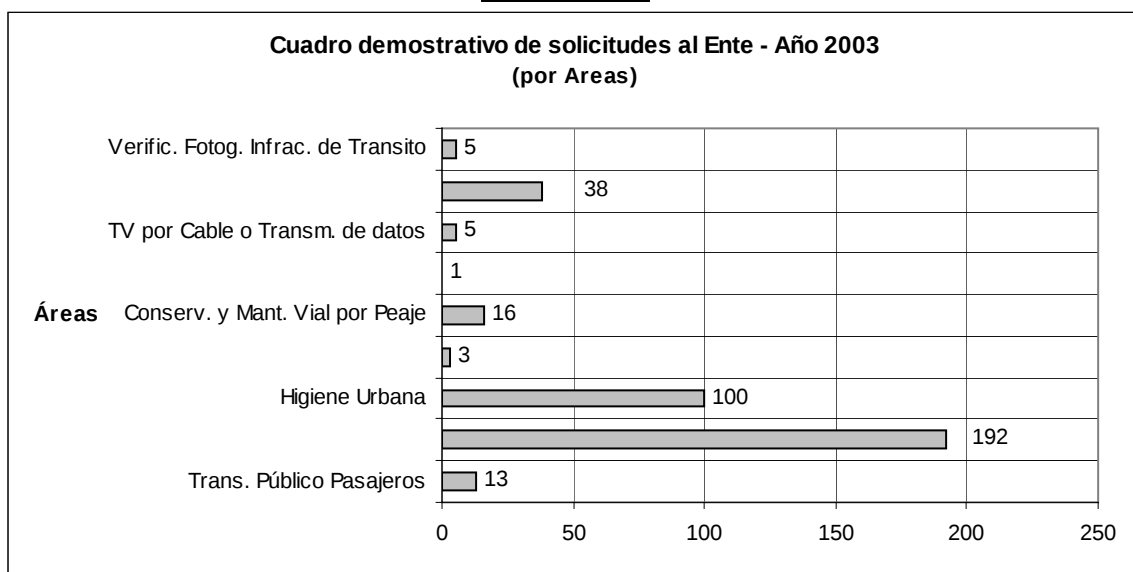
Consultas: Las reciben de manera personal, telefónica o vía mail. Por Nota se gestiona a través de Mesa de Entrada. Las consultas pueden ser o no de competencia del Ente. Si no compete al Ente se orienta al Usuario dónde y cómo gestionar su denuncia, reclamo y/o consulta. En caso de consultas que sean de competencia del Ente, se remiten las mismas a las Áreas Técnicas correspondientes por Nota Interna. Recibida la respuesta se le informa al usuario que la misma se encuentra a su disposición en las oficinas del organismo, y si lo requiere se le brinda dicha información de manera telefónica o vía mail.

Expedientes: Las denuncias / reclamos o consultas se caratulan por realizar el usuario la presentación de manera personal (escrita), por nota o a solicitud del Área Técnica de competencia. El Área de Atención al Usuario resulta de tránsito y en líneas generales registra y de notifica de las actuaciones e interviene en el caso de que Secretaria de Directorio o el Directorio así lo indiquen. En el año 2003 once agentes del Área realizaron el curso de capacitación en el marco del curso intensivo de atención al usuario del 25 al 27 de Febrero del 2003, con una carga de diez horas cátedras por agente. Atención al Usuario confecciona

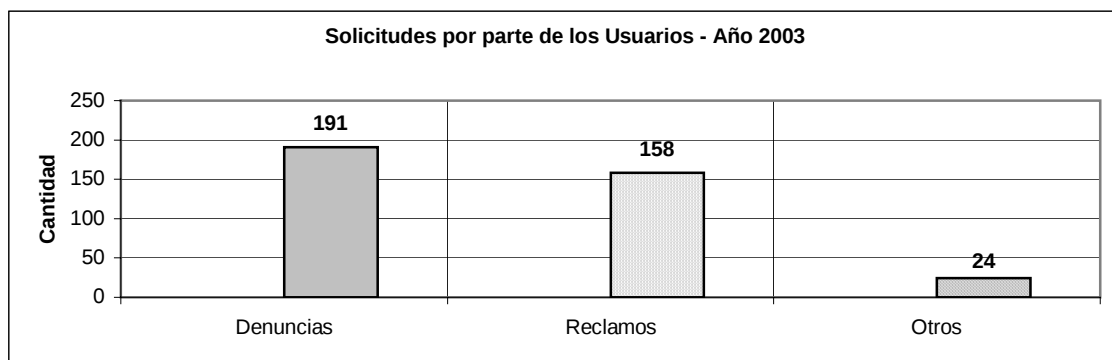
estadísticas con indicación de los reclamos y consultas desde el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2003. En materia de programas y proyectos, el área informa que no ha implementado proyectos propios en el 2003. Si lo hizo participando en el Proyecto de Capacitación y del Programa “El Ente en los Barrios” con instalación de mesas en la vía pública, ambos del Área de Capacitación al Usuario.

Sobre un total de (373) trescientos setenta y tres fichas de denuncias / consultas correspondientes al área de Atención al Usuario tomado por el equipo de auditoría, como muestra aleatoria. Surge que el 51,2% del total corresponde a denuncias; el 42,4% corresponde a consultas y el 6,4% restante a la categoría otros.

Cuadro N° 13



Sobre un universo total representado por (1.476) un mil cuatrocientos setenta y seis fichas de denuncias, reclamos y/o consultas correspondientes al año 2003, el equipo de auditoria tomó como muestra aleatoria (370) trescientos setenta fichas, lo que representa el 25,7% del total.



De la explicación surge que: el 3,51% corresponde al Área de Transporte Público de Pasajeros; el 51,89% corresponde al Área de Alumbrado Público y

Señalamiento; el 27,02% corresponde al Área de Higiene Urbana; el 4,32% corresponde al Área de Conservación y Mantenimiento Vial por Peaje; el 0,27% corresponde al Área de Residuos Patológicos y Peligrosos; el 1,35% corresponde al Área de Televisión por Cable o Transmisión de Datos; el 10,27% corresponde al Área de Servicios Públicos Interjurisdiccionales; el 1,35% corresponde al Área de Verificación Fotográfica Infracción de Tránsito; finalmente el Área de Control de Estacionamientos por Concesión no registra reclamos dentro de la muestra.

Cuadro N° 14
Capacitación, Programas y Proyectos y Registros de Documentación. (*)

Área	Capacitación	Programas y Proyectos	Registros	Observaciones
Serv. Públicos Transp. de Pasajeros	No	Si	No	Elaboró guía para recepción de quejas, Reclamos y Sugerencias
Serv. Públicos Residuos Pat. y Peligrosos	Si	Si	No Informa	
Serv. Público Higiene Urbana	Si	Si	Si	
Fiscalización	No	No	Si	Confeccionó Manual de Procedimientos
Asuntos Jurídicos	Si	No Informa	No Informa	
Auditoría Interna	No	No Informa	No Informa	
Centro de Documentación	No	Si	Si	
Capacitación al Usuario	No Informa	Si	No Informa	
Serv. Públicos Domiciliario	No	Si	Si	
Serv. Públicos en la Vía Pública	No Informa	Si	No	
Sistemas	Si	Si	No	
Prensa y Difusión	No Informa	SI	SI	
Adm. y Finanzas	No Informa	No Informa	No Informa	
Sec. de Directorio y Gestión Presupuestaria	No Informa	No Informa	No Informa	Centralizó la Información de las áreas y las envió a la AGCABA.
Estudios Especiales	No Informa	No Informa	No Informa	
Atención al Usuario	Si	No	Si	

* Basándose en datos provistos por el Ente Auditado.

Sobre la base de la información suministrada por el organismo auditado referida a ejecución de metas físicas se puede observar lo siguiente:

Cuadro N° 15
Ente Único Regulador de los Servicios Públicos - Ejecución Física 2003

Usuarios capacitados (*)	61.715
Educación primaria	53.666
Educación media	480
Educación para adultos	600
SUTERH	40
Campaña en vía pública	6.579
CGP y ONG	350
Reclamos y consultas recibidas	1.476
Reclamos	1.121
Consultas	355

5.- PRINCIPALES DEBILIDADES DETECTADAS

a. Estructura Administrativa:

- a.1 En este aspecto se observa un problema de interrelación entre las áreas y su correspondiente vinculación con el directorio.
- a.2 Se observa una superposición relativa de funciones entre el área Administración y Finanzas y el área de Gestión Presupuestaria, en el seguimiento de los aspectos vinculados a la elaboración y ejecución presupuestaria del organismo.

b. Presupuestarias:

- b.1 Se observó diferencia en la consecución de las metas físicas comprometidas por el Ente para el período auditado. Esto se visualiza en la comparación entre el universo de usuarios cuya atención y capacitación se proyectó y los que realmente fueron atendidos y/o capacitados durante el año 2003.

c. Organizacionales:

- c.1 Se ha constatado que el edificio de la calle Bartolomé Mitre N° 760, donde funciona el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos no cuenta con vías de acceso para personas con capacidades especiales.
- c.2 El edificio donde funciona el Organismo carece de identificación institucional y de Escudo Oficial.
- c.3 El Organismo carece de una infraestructura adecuada.
- c.4 El desarrollo del plan descentralizador ha encontrado inconvenientes principalmente por la carencia de suficientes y funcionales espacios físicos en los CGP, sitios donde el Gobierno de la Ciudad concentra variados servicios que se prestan con características descentralizadas.
- c.5 Se pudo observar la inadecuada señalización interna del Organismo teniendo en cuenta que ocupa los pisos 9no y 10mo.
- c.6 De la compulsa de la información enviada por el Organismo auditado surge que no existe plan de capacitación anual que contemple a todas las áreas del mismo.
- c.7 Se comprobó que el Organismo no realizó evaluación de desempeño del personal en el período 2003.
- c.8 La detección de diferencias numéricas y fallas en el correcto llenado de las fichas manuales o informatizadas utilizadas como insumo por el

organismo, revela baja confiabilidad en las estadísticas elaboradas por el Ente.

- c.9 En el diseño y en la proyección de las metas físicas que deben desarrollar las áreas de atención al público y de capacitación al usuario, no se ha realizado una estimación factible de usuarios a atender/capacitar basándose en los recursos reales administrados por el organismo a tal fin.

d. Funcionales:

- d.1 El área de Atención al Usuario no cuenta con espacio adecuado para llevar adelante sus funciones.
- d.2 Ausencia de una señalización adecuada que guíe internamente al público hasta la oficina de Atención al Usuario.

e. Administrativas:

- e.1 El área a cargo de la administración del personal no realizó evaluación de desempeño del personal en el período auditado.
- e.2 De la compulsión de la documentación aportada por el Ente auditado se observa una marcada informalidad desde que solamente un área posee Manual de Procedimientos.
- e.3 Se ha observado que no se efectúa control por oposición, ya que por ejemplo el Área de Servicios Públicos en la Vía Pública durante el ejercicio auditado, no realizó encuestas de satisfacción del servicio.
- e.4 De la compulsión de la documentación del Área de Atención al Usuario surgen fichas de reclamo, consulta y/o denuncia donde no se especifica claramente un trámite de otro, ya que no se tilda el correspondiente.
- e.5 Se observó la guarda de fichas de reclamo, consulta y/o denuncia confeccionadas en original algunas y en fotocopias otras, en forma correlativas y archivadas en un mismo bibliotecario⁷ (ejemplo ficha N° 721).
- e.6 Se observó la existencia de fichas cuyo domicilio del usuario corresponde a la Provincia de Buenos Aires no dando cumplimiento a lo preceptuado por el Manual del Usuario, apartado "Procedimiento de reclamo", pág. 12, punto 2, párrafo tercero⁸.

⁷ El Manual del Usuario en el apartado "Procedimiento de reclamo", Pág. 13 punto 4. dice: " Al reclamo se deberá adjuntar la documentación y/o presentación que aporte el usuario. La documentación deberá ser acompañada en original y fotocopia, a los fines de que el agente actuante certifique las copias (las que serán agregadas a la presentación) y devuelva el original al usuario".

⁸ El Manual del Usuario en dicho párrafo establece: "...que en el caso de reclamos, será obligatorio constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires (Art. 5º Reglamento EURSPCABA; Ley de Procedimientos Administrativos, Art. 39).

- e.7 Se observó la existencia de fichas de reclamo, consulta y/o denuncia donde no se han completado los campos correspondientes a domicilios y otros datos personales, tampoco se aclara la modalidad a través de la cual el usuario efectúa el trámite.
- e.8 Se ha observado la existencia de fichas de reclamo, consulta y/o denuncia que no guardan correlatividad en su archivado con relación a la fecha (ejemplo ficha N° 639).
- e.9 Se ha constatado la existencia de fichas de reclamo, consulta y/o denuncia que rezan haberse presentado el usuario personalmente, sin la registración correspondiente de la firma.
- e.10 Se ha observado el llenado de fichas de reclamo, consulta y/o denuncia con datos extraídos de inspecciones in situ por parte de personal del Área de Fiscalización (fichas N° 989, 990, 991 y 992).
- e.11 Se ha observado la existencia de fichas de reclamo, consulta y/o denuncia en las cuales figuran determinadas fechas, que en término de correlatividad numérica corresponden al mes siguiente⁹.
- e.12 En el área de Atención al Usuario no se encuentran formalmente separadas las funciones relativas a la operación, registración y custodia de la documentación, por carecer de Manual de Procedimientos.
- e.13 Se pudo observar que los agentes del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos no exhiben tarjeta o credencial identificatoria. Incumpliendo así con la Ley N° 583.
- e.14 Se pudo observar sobre la base de la información brindada por el área de Administración y Finanzas que la planilla de control de presentismo que se utilizó en el Ente no se ajusta al Decreto N° 710/97.
- e.15 Se pudo observar sobre la base de la información brindada por el área de Administración y Finanzas que no se realizaron las estadísticas de presentismo en el período auditado.
- e.16 Se detecta que en la actualidad continúan los conflictos de competencia entre el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos y distintas áreas del Gobierno de la Ciudad y de la Nación.

⁹ Ejemplo fichas Nros. 724, 726, 727, 729, 731, 732, 733, 734 y 738. Rezan 27 y 28 de Mayo de 2003, pero corresponderían al mes de Junio.

ANEXO I
Formularios de Denuncias o Reclamos y de Consultas



FORMULARIO DE DENUNCIAS O RECLAMOS

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

Marcar con una cruz el modo en que se realiza la denuncia/reclamo

Personal ☐ Nota ☐ Telefónica ☐ Fecha: _____

Marcar con una cruz el tipo de servicio sobre el cual se realiza la denuncia/reclamo

Transporte ☐	Mantenimiento vial por peaje ☐
Alumbrado ☐	Residuos peligrosos y patógenos ☐
Señalamiento luminoso ☐	TV por cable y transmisión de datos ☐
Estacionamiento por concesión ☐	Multa fotográfica ☐
Higiene urbana ☐	

DATOS DEL DENUNCIANTE/RECLAMANTE

Apellido y nombre/Razón Social: _____ Tipo y N° de documento: _____

Domicilio completo (calle, número, vivienda/local/oficina, barrio): _____ C.G.P.: _____

Código Postal: _____ Teléfono: _____ Teléfono 2: _____

Otros: _____

RECLAMOS ANTERIORES (opcional)

N° de reclamo en empresa: _____ N° de reclamo en CGP: _____ Otros: _____

DATOS DEL DENUNCIADO/RECLAMADO

Razón social y Dirección: _____

DETALLE DE LA DENUNCIA/RECLAMO

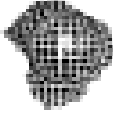
Si es necesario continúe al dorso

PRUEBAS

Pruebas de las que intente valerse (Testigos - fotos - documentos) - Puede añadir al dorso del formulario

Nombre y firma del funcionario interviniente: _____

Firma del denunciante/reclamante: _____



FORMULARIO DE CONSULTAS

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

(Marque con una X en el modo en que se realizó la consulta)			Fecha: Día / Mes / Año
Personal ☐	Nota ☐	Telefónica ☐	
Marque con una X en el tipo de servicio sobre el cual se realizó la consulta			
Transporte ☐ Alumbrado ☐ Saneamiento laminares ☐ Estacionamiento por carretera ☐ Higiene urbana ☐	Mantenimiento vías por peaje ☐ Residuos peligrosos y peligrosos ☐ TV por cable y transmisión de datos ☐ Medios fotográficos ☐ Otros ☐		
DATOS DEL PRESENTANTE			
Apellido y nombre (Nuestro Señor)		Tipo y nº de documento	
Domicilio completo (calle, número, ciudad/correo, país)			Cód.
Código Postal	Teléfono	Teléfono 2	
Otros			
DATOS DE LA EMPRESA OBJETO DE LA CONSULTA			
Razón social, giro, actividad y servicios que presta			
DETALLE DE LA CONSULTA			
En el presente se solicita al Sr.			
Nombre y firma del representante interviniente		Firma del interesado	

ANEXO II

Norma	Descripción
Constitución Nacional	
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Art. 138 – Instituye la Creación del Ente Unico Regulador de los Servicios Públicos. Art. 139 – Constitución y Designación de Autoridades.
Ley Nº 6	Instituto de la Audiencia Pública. Regulación
Ley Nº 104	Derecho a la Información.
Ley Nº 154-CABA	Residuos Patogénicos. Regulación.
Decreto 1886-CABA	Reglamentación Ley Nº 154-CABA.
Ley Nº 210	Creación del Ente Regulador de los Servicios Públicos. Definición.
Ley Nº 303-CABA	Información Ambiental.
Ley Nº 449-CABA	Nuevo Texto del Código de Planeamiento Urbano.
Ley Nº 451-CABA	Régimen de Faltas.
Ley Nº 583	Obligación de los empleados y/o funcionarios de informar en el ejercicio de sus funciones a cualquier persona que se lo solicite, su nombre y apellido y cargo que desempeña. Asimismo, el de su superior jerárquico inmediato. Atención al Público: obligación de exhibir en lugar visible una tarjeta o credencial identificatoria. Carteles con nómina del personal de dicho sector.
Ley Nº 593	Agrega al Art. 2 de la Ley Nº 210, el Sistema de Verificación Fotográfica por Concesión.
Ley Nº 20.744	Ley de Contrato de Trabajo.
Ley Nº 23.922	Desechos Peligrosos - Control de Movimientos.
Ley Nº 24.051	Residuos Peligrosos.
Decreto Nac. 831/1993	Reglamentario de la Ley Nº 24.051
Ley Nº 24.241	Jubilación Privada. Sistema integrado de Jubilaciones y Pensiones.
Ley Nº 24.449	Ley de Tránsito.
Decreto Nac. 646/1995	Reglamentario de la Ley Nº 24.449
Ley Nº 24.547	Riesgos del Trabajo. Normativa. Riesgo General. Sus modificatorias y complementarias.
Ley Nº 24.588	Ley Nº 24.588 – Garantiza los Intereses del Estado Nacional en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Resol. Nac.157/1993	Transporte Materiales Peligrosos.
Resol. Nac. 100/1997	Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera.
Ordenanza Nº 34138	Régimen de Asignaciones Familiares para el personal municipal.

RESOLUCIONES DEL DIRECTORIO DEL ENTE UNICO
-AÑO 2000 a 2004-

Año 2000:

Nº 1 del 29.08.00 aprueba contratación de personal bajo modalidad locación servicio.

Nº 2 del 10.10.00 aprueba contratación de personal bajo modalidad locación servicio.

Nº 3 del 7.12.00 requiérase al gobierno de la ciudad convocatoria a audiencia pública por aumento de tarifas en el transporte público de pasajeros.

Nº 4 del 7.12.00 regístrese las firmas de todos los miembros del directorio en el Bco. Ciudad. Las operaciones financieras requerirán firma del presidente o quien lo reemplace, y la de 2 miembros cualquiera del directorio.

Nº 5 del 7.12.00 aprueba contrato locación inmueble calle Alberti 36 que funcionará como sede provisoria del Ente.

Nº 6 del 7.12.00 Art.1 aprueba cronograma de compras y contrataciones mediante sistema contratación directa (adjunta anexo I) a partir del 1.11.00 y hasta que se aprueba un reglamento genera que abarque todas y cada una de las contrataciones del Ente. Art.2 aprueba cronograma del procedimiento administrativo de compra mediante fondo rotatorio el que será de aplicación para compras que no superen \$ 6.000 (anexo II).

Nº 7 del 22.12.00 adjudica contratación del proyector multimedia.

Nº 8 del 22.12.00 Adjudica contratación de un tríptico de imagen institucional.

Nº 9 del 22.12.00 Adjudica la contratación del aplicativo destinado a la implementación de un sistema de work flow y el desarrollo de un circuito administrativo piloto y de capacitación.

Nº 10 del 22.12.00 Adjudica la contratación del aplicativo específico para la operación en forma integrada del sistema contable y administrativo, clientizado e instalado a partir del software predesarrollado.

Nº 11 del 22.12.00 Adjudica la contratación del hardware y software de base para procesamiento de datos y comunicaciones.

Nº 12 del 23.12.00 Adjudica la contratación del sistema de telefonía junto con los respectivos aparatos.

Nº 13 del 26.12.00 Adjudica la compra de mobiliario.

Nº 14 del 27.12.00 Contrátase a empresa para la edición de la revista "Tiempos de Regulación".

Nº 15 del 27.12.00 Adjudica las tareas de remodelaciones de los baños situados en los pisos 9 y 10 del organismo.

Nº 16 del 28.12.00 Contrátase a empresa a los fines de adquirir las suscripciones periódicas obrantes en la orden de compra 02/00.

Nº 17 del 28.12.00 Adjudica la compra de paneles divisorios para el organismo.

Nº 18 del 29.12.00 Adjudica la contratación de artículos de librería obrantes en la orden de compra 17/00.

Nº 19 del 29.12.00 Adjudica la contratación para la provisión d una síntesis diaria de medios escritos juntamente con el software complementario para el archivo de dicha síntesis hasta el 31.5.01 inclusive.

Nº 20 del 29.12.00 Adjudica la compra de paneles divisorios para el organismo.

Año 2001:

Nº 1 del 3.1.01 - Art.1 Aprueba la estructura orgánica provisoria del Ente Único conforme anexo I, que tendrá vigencia hasta que el directorio apruebe la estructura definitiva. Art.2 Aprueba con carácter provisorio, las funciones de cada una de las áreas integrantes del Ente (anexo II). Art.3 Esta resolución entrará en vigencia a partir del 1.3.01.

Nº 2 del 3.1.01 - Art.1 Aprueba la cobertura de la estructura orgánica provisoria del Ente detallada en anexo I, que tendrá vigencia hasta que el directorio apruebe la estructura definitiva. Art.2 Aprueba que los nombramientos del personal de planta transitoria se harán bajo el régimen de la LCT y dentro de la escala de remuneraciones determinada en el Anexo II. Art.3 La resolución entrará en vigencia a partir del 1.3.01.

Nº 3 del 3.1.01 Aprueba contratación de personas bajo régimen locación de servicios.

Nº 4 del 17.1.01 Adjudica trabajos de pintura, mano de obra, materiales y limpieza de obra.

Nº 5 del 14.2.01 Adjudica provisión y conexión de artefactos eléctricos.

Nº 6 del 14.2.01 Aprueba nombramiento del personal de planta transitoria bajo modalidad de contrato de trabajo a plazo fijo de la LCT, que tendrá vigencia a partir del 1.3.01 al 31.12.01, (anexos I y II).

Nº 7 - Aprueba nombramiento para cobertura de jefaturas de área de la estructura provisoria del Ente, a partir del 1.3.01 hasta 31.12.01 (ver anexo I).

Nº 8 del 1.3.01 Aprueba nombramiento del personal de planta transitoria, para la cobertura de las áreas de la estructura orgánica del Ente, bajo la modalidad contrato de trabajo a plazo fijo de la LCT, vigencia 1.4.01 hasta el 31.12.01 (ver anexos I y II).

Nº 9 del 1.3.01 Adjudica la provisión de trabajos de cableado y equipamiento de red.

Nº 10 del 7.3.01 - Art.1 Aprueba la realización de trabajos de pintura en los baños comunes y en las puertas de los mismos para efectuar la ampliación, aprobada mediante resolución Nº4/01. Art.2 Aprueba el agregado de artículos de iluminación para efectuar la ampliación de obra, aprobada mediante Resolución Nº 5/01.

Nº 11 del 14.3.01 Adjudica la provisión de colocación, descolocación y lavado de alfombras de los pisos 9, 10 y entrepiso 10.

Nº 12 del 16.5.01 - Art.1 Aprueba reglamento para la adquisición y contratación bienes y servicios del Ente Único (anexo I). Art.2 Aprueba pliego único de bases y condiciones generales. Para contratación bienes y servicios del Ente Único (anexo II).

Nº 13 del 16.5.01 - Art.1 Declara que el Ente Único tiene competencia exclusiva en la fiscalización y control de los servicios públicos de subterráneos y de autotransporte público local de pasajeros. Art.2 Declara en el ámbito de su competencia, la lesividad del incremento tarifario del transporte automotor, ferroviario y subterráneo dispuesto por las Resoluciones conjuntas de los Ministerios de Economía y Hacienda y Infraestructura y Vivienda del PEN Nº 17/00-1006/00 y 18/00-1007/00. Art.3 Declarar que es obligación del Ente advertir a las autoridades que han actuado hasta el presente sobre la alteración del principio de

razonabilidad y justicia tarifaria. En relación al autotransporte público de pasajeros la posición es contraria al aumento porque no se registran incrementos de los costos en el período intertarifario en discusión. Y porque los aumentos del precio de los pasajes, de acuerdo al actual cálculo tarifario y de costos susceptible de revisión no resuelven la alteración en la relación ingreso costo de la actividad, sino incluso pueden recrearla a futuro. En relación al transporte subterráneo también corresponde asumir una conclusión opuesta al aumento porque la nueva modalidad de financiamiento de las inversiones incurre en una contradicción con la metodología inicial de cálculo y control de costos, altera la ecuación económica original del contrato y por consiguiente supone una redefinición. Art.4 Denunciar públicamente la falta de transparencia en la toma de decisiones adoptadas que adolecen de falta de información previa y participación de las jurisdicciones locales interesadas. Art.5 Requerir al PE de la Ciudad el pleno y efectivo ejercicio de las competencias que le corresponden sobre los servicios públicos de transporte subterráneo y autotransporte público de pasajeros de carácter local, agotando en derecho las instancias políticas y judiciales que correspondan, Art.6 CCABA. Art.6 Exigir el cumplimiento efectivo del Art.75 inc.2 CN en tanto dispone que toda transferencia de competencias, servicios o funciones deberá ir acompañada con la respectiva asignación de recursos. Art.7 Poner en conocimiento de la Legislatura que al haberse transformado parte de la tarifa de subterráneos en una contribución de carácter fiscal, se avanzó sobre la zona de reserva de ese órgano Art.51CCABA, ello con la finalidad que tome la intervención que por mandato constitucional le compete, sin perjuicio de las acciones que inicie el Ente. Art.8 Requerir al Gobierno de la Ciudad que tome la inmediata intervención que le compete a fin de hacer cesar las renegociaciones contractuales que están llevando adelante, unilateralmente, las autoridades nacionales. Art.9 Requerir al PE de la Ciudad que asumiendo plenamente sus competencias, proceda a revisar y adoptar las medidas que correspondan con relación a los procedimientos y actos jurídicos realizados por autoridades nacionales en materias que son de competencia estrictamente local, relativas a los servicios públicos de transporte automotor y de subterráneo.

Nº 14 del 24.7.01 Aprueba el texto de Acuerdo Marco de Cooperación y Asistencia Técnica entre el Ente Nacional Regulador de la Electricidad y el Ente Unico Regulador de los Servicios Públicos.

Nº 15 del 26.7.01 Aprueba el nombramiento de persona para la cobertura de la jefatura de área de relaciones institucionales y comunicación, a partir del 1.8.01 hasta el 31.12.01

Nº 16 del 26.7.01 Aprueba el texto del acuerdo Marco de asistencia técnica entre el Instituto Argentino de la Energía "Gral. Moscón" y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

Nº 17 del 6.8.01 - Art.1 Adjudica la contratación directa 008/BA/01 por los artículos de librería, papelería e insumos de computación (69 renglones). Arts. 2 Declara desiertos 5 renglones. Art. 3 Declara vacantes 47 renglones. Art. 4 Aprueba compra de artículos de librería, papelería e insumos de computación.

Nº 18 del 8.8.01 Declara vacante la licitación para la compra de computadoras mediante modalidad de leasing.

Nº 19 del 8.8.01 Aprueba texto de convenio de cooperación y asistencia técnica entre el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos y el Sindicato Único de Trabajadores de Edificios de Renta y Horizontal.

Nº 20 del 15.8.01 Adjudica el alquiler de 3 fotocopiadoras.

Nº 21 del 15.8.01 Adjudica la provisión y colocación de cortinas para los pisos 9 y 10 del Organismo.

Nº 22 del 15.8.01 Adjudica la adquisición de 1 megohmetro digital marca Tess 1600 con salida 250/500/100v., 1 luxómetro digital marca Yokogawa modelo 510-02 con su correspondiente certificado de calibración, 1 pinza amperométrica marca Tres modelo Tes 3090 con su

respectivo estuche, 1 medidor de distancia por ultrasonido con capacidad de medir hasta 15 metros.

Nº 23 del 29.8.01 Adjudica la contratación de 7 matafuegos.

Nº 24 del 29.8.01 Adjudica la provisión y colocación de 1 equipo de aire acondicionado split, para ser instalado en el centro de cómputos del Organismo.

Nº 25 del 29.8.01 Adjudica la realización de un estudio destinado a medir el grado de satisfacción del usuario del servicio público de transporte de subterráneos de las 5 líneas de la Ciudad.

Nº 26 del 29.8.01 - Art.1 Encomienda a la Secretaría General la certificación de copias fiel de la documentación que se presente o tramite ante el Organismo previo cotejo del original. Art. 2 Delega a la Secretaría Gral. la tarea de confeccionar las actas que otorguen mandato a las personas que se presenten ante el Organismo invocando un derecho o interés que no sea propio. Art. 3 El acta para el otorgamiento de mandato debe contener la simple relación de identidad y domicilio del compareciente y la designación de la persona del mandatario.

Nº 27 del 19.9.01 Aprueba el texto del Acuerdo Marco de Cooperación y Asistencia Técnica entre el Ente Único Regulador del Gas y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

Nº 28 del 4.10.01 Aprueba el reglamento de procedimientos de controversias y sanciones del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos (anexo I).

Nº 29 del 17.10.01 Aprueba el reglamento interno del Directorio del Ente Unico Regulador de los Servicios Públicos (anexo I).

Nº 30 del 24.10.01 - Art. 1 Hágase saber a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos del Gobierno de la Ciudad que el control del cumplimiento de los contratos de concesión de alumbrado público y señalamiento es de competencia exclusiva del Ente. Art. 2 Requiérase a la citada Secretaría la eliminación del Art.14 del Pliego de llamado a licitación privada para la selección y contratación de un equipo consultor técnico para la elaboración de los aspectos técnicos del pliego de licitación de la gestión del servicio de alumbrado público, el cual se halla dictado en exceso de facultades y es contrario a lo establecido por la Constitución de la Ciudad y la Ley 210. Art. 3 Requiérase a la citada Secretaría instrumente las medidas pertinentes a fin de garantizar la participación del Ente en la elaboración de los indicadores de calidad del servicio, como así también figurar explícitamente en los pliegos del próximo llamado a licitación para el mantenimiento del alumbrado público, pues corresponde a este organismo el control de calidad de la prestación efectuada por el concesionario, en resguardo del interés de los usuarios. Art. 4 Dése conocimiento de la presente, sin perjuicio de las propias acciones que pudieren corresponder, al Poder Legislativo, a la AGCBA y a la Defensoría del Pueblo.

Nº 31 del 31.10.01 Acepta la renuncia de persona a partir del 31.8.01 como jefe de área de atención al usuario.

Nº 32 del 28.11.01 Déjase sin efecto la contratación directa Nº 11/BA/01

Nº 33 del 28.11.01 Contrátase en forma directa en los términos del Art.56 inc.3 ap. f) de la ley 24.156 de Administración Financiera y Sistemas de Control del Sector Público Nacional para la realización de bocetos, y selección de imágenes destinados a los afiches de “desregulación Telefónica e Institucional”, como así también para que utilice en los mismos su creatividad e idoneidad en la materia.

Nº 34 del 28.11.01 Procédase a efectuar la correspondiente instrucción de sumario por la presunta infracción a lo dispuesto por los Arts.3 y 7 de la ley 136.

Nº 35 del 28.11.01 Desestimase la oferta efectuada por inadmisibile.

Nº 36 del 5.12.01 Aprueba el texto del memorando de Entendimiento entre la Dirección de Estudios e Información, dependiente del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP), organismo responsable de la Red Nacional de Documentación e Información sobre Administración Pública y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad.

Nº 37 del 5.12.01 Aprueba el texto de Acuerdo Marco de Cooperación, Capacitación y Asistencia Técnica entre la Facultad de Ingeniería de la UBA y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

Nº 38 del 5.12.01 Aprueba el texto de Acuerdo Marco de Cooperación entre la Asociación de Trabajadores de la Sanidad Filial Bs. As. y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

Nº 39 del 12.12.01 Hácese saber al PE de la Ciudad los antecedentes relacionados con el caso, en su carácter de concedente de la concesión, a fin que instrumente las medidas establecidas para el caso en el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Pública Nº 93/97.

Nº 40 del 19.12.01 Suspéndase durante el mes de enero de 2002 el trámite de los expedientes normados por el Reglamento de Procedimiento de Controversias y Sanciones. Se exceptúan aquellas actuaciones instructorias en que existan razones de urgencia.

Nº 41 del 26.12.01 Aprueba la compra en los términos del Art.56 inc.3 ap. g) de la Ley 24156 de Administración Financiera y Sistemas de Control del Sector Público Nacional de un decibelímetro Rion NL-21, un calibrador acústico Rion C-74 y del curso de entrenamiento correspondiente.

Nº 42 del 28.12.01 Efectuar la instrucción de sumario por fallas en instalaciones de alumbrado público.

Nº 43 del 28.12.01 - Art. 1 Aprueba nombramientos de personal de planta transitoria que como Anexo I forma parte integrante de esta resolución para cobertura de áreas, bajo modalidad de contrato de trabajo a plazo fijo de la LCT, a partir del 1.1.02 y hasta 30.6.02. Art. 2 Aprueba nombramientos de personal de planta transitoria (anexo II) para la cobertura de áreas, bajo modalidad de contrato de trabajo a plazo fijo de la LCT, a partir de 1.4.02 al 30.6.02.

Nº 44 del 28.12.01 Designa a persona como jefa de área de relaciones institucionales y comunicación a partir del 1.1.02 hasta el 30.6.02.

Nº 45 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área Servicios Públicos Transporte de Pasajeros a partir del 1.1.02 hasta el 30.6.02.

Nº 46 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área servicios públicos domiciliarios a partir del 1.1.02 hasta el 30.6.02

Nº 47 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área servicios públicos en la Vía Pública a partir del 1.1.02 hasta el 30.6.02.

Nº 48 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área servicios públicos residuos domiciliarios y patogénicos a partir del 1.1.02 hasta el 30.6.02.

Nº 49 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área servicios públicos residuos domiciliarios y patogénicos a partir del 1.1.02 hasta el 30.6.02.

Nº 50 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área fiscalización de los servicios públicos a partir del 1.1.02 al 30.6.02.

Nº 51 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área capacitación al usuario a partir del 1.1.02 al 30.6.02.

Nº 52 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área auditoria interna a partir del 1.1.02 al 30.6.02

Nº 53 del 28.12.01 Designa a persona como Secretario Gral. a partir del 1.1.02 al 30.6.02.

Nº 54 del 28.12.01 Designa a persona como jefe de área administración y finanzas a partir del 1.1.02 al 30.6.02.

Nº 55 del 28.12.01 Declara fracasada la contratación para adquisición de una solución de seguridad informática.

Nº 56 del 28.12.01 Designa a persona como jefa de área Asuntos Jurídicos a partir del 1.1.02 hasta el 30.6.02.

Nº 57 del 28.12.01 Deja sin efecto la contratación directa Nº 10/BA/01 en los términos del Art.24 inc. h) del Reglamento para la adquisición, enajenación y contratación de bienes y servicios del Estado Nacional.

Año 2002:

Nº 1 del 8.1.02 Aprueba texto del acuerdo marco de cooperación entre el Consejo Profesional de Ingeniería Mecánica y Electricista (COPIME) y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. (Anexo).

Nº 2 del 8.1.02 - Art. 1 Aprueba la contratación de personas bajo régimen de locación de servicio para cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales (anexo I). Art. 2 Aprueba contratación de personas bajo régimen de locación de obra destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales. (Anexo II).

Nº 3 del 8.1.02 Enmienda error material de la resolución Nº 43 del 28.12.01.

Nº 4 del 25.2.02 Brinda acceso a acceso a documentación requerida por el Sr. Jorge Zatloukal existente en el Organismo.

Nº 5 del 13.3.02 - Art. 1 Aprueba realización del seminario internacional “regulación con equidad, tarifas justas y ganancias razonables” a realizarse el 19.3.02. Art. 2 Aprueba contratación para impresión de 1000 folletos dípticos, 200 impresos a 2 colores frente y dorso y 1000 carpetas impresas a 4 colores. Art. 3 Aprueba contratación para la impresión de un cartel ploteado inkjet de 244x122cm. Art. 4 Aprueba contratación del servicio de fotografía. Art. 5 Aprueba la contratación del servicio de sonido. Art. 6 Aprueba el pago de pasajes aéreos de los expositores. Art. 7 Aprueba contratación del servicio de café. Art. 8 Aprueba el pago de gastos de alojamiento de los expositores. Art. 9 Otorgase la suma de \$ 120 al área capacitación al usuario para afrontar gastos eventuales.

Nº 6 del 13.3.02 Fija en la suma de \$ 3.000 mensuales el monto máximo para contratación de personas bajo los regímenes de locación de obra y servicio. La presente entra en vigencia a partir del 1.3.02.

Nº 7 del 13.3.02 Modifica el Anexo II de la Resolución del Directorio 2/01 (respecto a niveles, categorías, base y tope de remuneraciones).

Nº 8 del 24.4.02 - Art. 1 Solicita al Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) la elaboración de un informe técnico referente a la posible sobrefacturación telefónica, reconfiguración de PC y factibilidad de aplicación de “señal de tasación” a los consumos

telefónicos residenciales. Art. 2 Abónese en concepto de arancel al mencionado organismo la suma de \$ 650.

Nº 9 del 30.4.02 Desestima por improcedente la recusación presentada a la totalidad del cuerpo jurídico del Ente Único por parte de Jorge Zatloukal.

Nº 10 del 8.5.02 Cierra los sumarios, archiva expedientes y deja sin efecto lo resuelto por la Resolución Nº 34/01.

Nº 11 del 8.5.02 No hace lugar a lo peticionado por los representantes de las Asociaciones: Unión de Usuarios y Consumidores y Consumidores Argentinos respecto a la remoción de la Directora Irene Wais.

Nº 12 del 15.5.02 - Art. 1 Aprueba la contratación de los servicios de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la UBA para la realización de análisis de muestra de agua. Art. 2 Abónese a la mencionada institución la suma de \$ 160.

Nº 13 del 15.5.02 Proponer al PE de la Ciudad y a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad la creación de un Comité Conjunto ad hoc que tenga como objetivo el seguimiento de las tareas de reparación del ambiente mediante el sistema de cambio de tierra en lo que hace al tramo que media entre la estación de servicio que opera bajo los colores de Shell ubicada en Lima 853/857 y la Estación Independencia de la Línea E.

Nº 14 del 22.5.02 Aprueba el pago a la unidad postal de Correo Argentino a cargo del Sr. Víctor Hugo Leiva por el servicio de correo brindado desde el 8.4.02 al 25.4.02. Abónese a la mencionada unidad postal la suma de \$ 1.021.

Nº 15 del 22.5.02 - Art. 1 aprueba el modelo de contrato de locación de servicio (anexo I). Art. 2 aprueba el modelo de contrato de locación de obra (anexo II). Art. 3 Aprueba el modelo de declaración jurada (anexo III). Art. 4 Todo contrato de locación de obra o servicio tendrá vigencia a partir de la fecha cierta de iniciación de la respectiva actuación administrativa, o fecha posterior que allí se exprese. Art. 5 Dicha actuación deberá contar desde un principio con la afectación presupuestaria preventiva y definitiva del gasto que origine. Art. 6 Fija en 30 días corridos el plazo máximo que podrá transcurrir desde el inicio de una celebración bajo locación de servicio u obra, hasta la firma de la respectiva resolución autorizante por parte del Directorio. Art. 7 Tratándose del inicio de ejercicio, dicho plazo comenzará a contarse desde la publicación de los decretos aprobatorios de las normas anuales de ejecución presupuestaria. Art. 8 No podrá contratarse personas que se encuentren revistando en la planta permanente o transitoria del Gobierno de la Ciudad, como así también las que se encuentren contratadas por el mismo. Art. 9 En forma previa a la suscripción del correspondiente contrato la persona deberá ser notificada de los términos establecidos en la presente resolución y asimismo, deberá manifestar con carácter de declaración jurada si se encuentra revistando en planta permanente o transitoria de algún organismo del Estado Nacional, provincial o municipal, o si se halla vinculado por una relación contractual que implique alguna incompatibilidad. Art. 10 Es obligación de toda persona que será contratada declare si está incluido en el Registro de Deudores Morosos. Además deberán presentar previo firma de contrato el certificado de antecedentes penales. Art. 11 La persona a contratar deberá declarar bajo juramento, si tiene o ha tenido vinculación directa o mediata con los concesionarios y licenciarios de los servicios públicos bajo control del Ente. Art. 12 La persona a contratar deberá declarar bajo juramento que no se encuentra comprendida dentro de las incompatibilidades y prohibiciones previstas en la ley 24.158 Ley de ética en el ejercicio de la función pública. Art. 13 Los modelos de contratos y declaración jurada aprobados entrarán en vigencia a partir del 1.5.02. Art. 14 Los contratos serán aprobados por el Directorio y firmado por el presidente en representación del mismo y por el máximo responsable del área para el que el contratado prestará servicios o producirá la obra. Art. 15 La prestación del servicio o el cumplimiento de la obra será certificada por el responsable del área para el que el contratado prestare servicio o produzca la obra. Art. 16 Los contratos firmados con anterioridad, y por un período que exceda la fecha establecida en el art. anterior, seguirán en vigencia hasta su finalización.

Nº 16 del 30.5.02 Aprueba la contratación de persona bajo modalidad de locación de servicio a partir del 1.5.02 al 31.5.02.

Nº 17 del 30.5.02 - Art.1 Aprueba la contratación de personas (anexo I) bajo régimen de locación de servicio destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.5.02 al 30.6.02. Art.2 Aprueba contratación de personas (anexo II) bajo régimen locación de obra destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.5.02 al 30.6.02.

Nº 18 del 12.6.02 Efectuar la instrucción de sumario a quienes fueren los responsables de la prestación del servicio público de transporte y almacenamiento de residuos patológicos generados en el Hospital de Infecciosas Dr. Francisco Muñiz.

Nº 19 del 19.6.02 Efectuar la instrucción de sumario a una prestadora del servicio de higiene urbana.

Nº 20 del 19.6.02 Efectuar la instrucción de sumario a una prestadora del servicio de higiene urbana.

Nº 21 del 26.6.00 - Art.1 Acepta la renuncia de persona a partir del 30.4.02. Art.3 Designa a persona con categoría TPA a partir del 1.6.02 al 30.6.02.

Nº 22 del 26.6.02 - Art. 1 Disminuye temporariamente y hasta la finalización del ejercicio 2002 la escala de remuneraciones del personal a contratar conforme estructura provisoria del Organismo (anexo I). Art. 3 Disminuir temporalmente y hasta la finalización del ejercicio 2002 las remuneraciones del Directorio (anexo II).

Nº 23 del 17.7.02 - Art.1 Aprueba los nombramientos del personal de planta transitoria (anexo I) para la cobertura de la estructura orgánica provisoria del Ente, bajo modalidad de contrato de trabajo a plazo fijo de la LCT, a partir del 1.6.02 al 30.6.02.

Nº 24 del 17.7.02 - Art. 1 Aprueba los nombramientos de personal de planta transitoria (anexo I) para la cobertura de áreas de la estructura provisoria del Ente, bajo modalidad de contrato de trabajo a plazo fijo de la LCT, a partir del 1.7.02 al 31.12.02. Art. 2 a 7 Aprueba nombramiento de 3 personas en planta transitoria. Art. 8 Prorroga hasta el 31.12.02 las resoluciones Nº 44 al 54 y Nº 56 de fecha 28.12.01.

Nº 25 del 19.7.02 - Art.1 Aprueba la contratación de personas (anexo I) bajo régimen de locación de servicio destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.7.02 al 31.8.02. Art.2 Aprueba contratación de personas (anexo II) bajo el régimen de locación de obra destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.7.02 al 31.8.02.

Nº 26 del 19.7.02 Desestima el recurso de nulidad interpuesto por el Sr. Jorge Zatloukal. Desestima el pedido de sanción respecto del Secretario Gral.

Nº 27 del 19.7.02 Desestima el recurso interpuesto por empresa.

Nº 28 del 8.8.02 Acepta la renuncia de persona a partir del 30.6.02.

Nº 29 del 22.8.02 se modifica la resolución 15 del 22.5.02 en su anexo I incorporando la siguiente frase:"en prueba de conformidad se firman 2 ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en el lugar y fecha indicados en el 1º párrafo."

Nº 30 del 22.8.02 Hágase saber a Metrovías S.A. que la franquicia incluida en el pto.2 del anexo V del grupo de servicios 3 del contrato de concesión comprende a la totalidad de los

alumnos que cursan el ciclo obligatorio de enseñanza de la Ciudad, es decir preescolar y los nueve años posteriores y que en consecuencia se les debe otorgar el beneficio de gratuidad.

Nº 31 del 22.8.02 Hágase saber a la empresa Metrovías S.A. que de acuerdo al Anexo V del Grupo de servicios 3 del contrato de concesión, el valor mensual del abono estudiantil equivale al 50% del valor de 40 boletos mínimos de colectivos, debiendo contener la cantidad de 24 viajes de ida y vuelta facultándose a aquellos que acrediten doble escolaridad o actividades complementarias a la adquisición de 2 boletos (48 de ida y vuelta).

Nº 32 del 22.8.02 - Art. 1 Acepta la renuncia de persona a partir del 31.7.02. Art. 3 Designa a persona con categoría TPB a partir del 1.8.02 al 31.12.02. Art. 4 Designa a persona con categoría AB desde el 1.8.02 al 31.12.02.

Nº 33 del 20.9.02 Hágase saber a la Jefatura de Gobierno que el Ente no tiene facultades recaudatorias y por ello no puede generar recursos propios siendo responsabilidad del Gobierno de la Ciudad garantizar que este organismo cuente con presupuesto necesario para cumplir con las funciones constitucionales que le son propias.

Nº 34 del 20.9.02 Solicitase al Ente Nacional Regulador de la Electricidad la realización de una fiscalización conjunta sobre los transformadores que se detallan en anexo.

Nº 35 del 23.9.02 Efectuar la instrucción del sumario a empresa que presta servicio público de tratamiento de residuos patogénicos en la planta de tratamiento ubicada en las instalaciones del Hospital Muñiz.

Nº 36 del 26.9.02 - Art. 1 Poner en conocimiento de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la Ciudad y de la Secretaría de Educación las denuncias efectuadas por establecimientos educativos dependientes de la Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad. Art. 2 Requerir a las Secretarías mencionadas en el Art.1 que arbitren las medidas legales necesarias para que los establecimientos educativos sean provistos del servicio gratuito de TV por cable, en cumplimiento de lo dispuesto por el Art.20 de la Ordenanza Nº 48.899 y el pto.02.15 de su Dec. Reglamentario Nº 596/95 por parte de las empresas de televisión por cable.

Nº 37 del 26.9.02 - Art.1 Aprueba la contratación de personas (anexo I) bajo régimen de locación de servicio destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.9.02 al 30.9.02. Art.2 Aprueba la contratación de personas (anexo II) bajo régimen de locación de obra destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.9.02 al 30.9.02.

Nº 38 del 1.10.02 Adjudica la contratación de insumos de toilette.

Nº 39 del 24.10.02 Hace saber a Metrovías lo siguiente: que deberá cumplir con los intervalos máximos en los servicios de transporte subterráneo de pasajeros de la línea E. Asimismo, deberá dar cumplimiento a su obligación de informar al público usuario en forma rápida y eficiente sobre las demoras y alteraciones en la frecuencia del servicio.

Nº 40 del 24.10.02 Solicita a Metrovías coloque en las boleterías de cada estación afiches informativos sobre el derecho del usuario a solicitar y percibir el reintegro del equivalente en dinero al valor del boleto u optar por un nuevo boleto magnético válido por un viaje, en el marco de la resolución 955/01 de la CNRT.

Nº 41 del 24.10.02 - Art.1 Aprueba la contratación de personas (anexo I) bajo el régimen locación de servicios destinada a cumplir tareas en áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.10.02 al 31.10.02. Art.2 Aprueba contratación de personas (anexo II) bajo régimen locación de obra destinadas a cumplir tareas en áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.10.02 al 31.10.02.

Nº 42 del 29.10.02 Art.1 Requiere de los prestadores de servicios públicos de la Ciudad del Art.2 de ley 210 y art.1 ley 593 la presentación ante este Organismo de declaraciones juradas acordes al servicio que brindan. Art.2 Los prestadores de servicios públicos deberán efectuar la 1º presentación ante el Ente dentro de los 10 días de notificados. Art.3 La información presentada se incorporará al legajo de cada entidad. Art.4 Los prestadores de servicios públicos deberán actualizar anualmente su legajo. Art.5 La falta de presentación, el ocultamiento de información y registraciones incorrectas, serán considerados falta grave. Art.6 Cualquiera de las faltas previstas en el Art.5 darán lugar a que el Ente Único lleve adelante acciones administrativas y judiciales pertinentes.

Nº 43 del 30.10.02 Rectifíquese el Art.14 de la Resolución Nº 15/02 por: "Los contratos serán aprobados por el Directorio y firmados por el Presidente en representación del mismo. El máximo responsable del área para el que el contratado prestará servicio o producirá la obra tomará conocimiento de las asignaciones efectuadas a su área mediante la firma del ejemplar del contrato que queda en poder del organismo"

Nº 44 del 12.11.02 - Art.1 Requerir a la empresa Metrovías SA el cumplimiento de las normas reglamentarias vigentes para la habilitación de la instalación y funcionamiento de las antenas de telefonía móvil ubicadas en la red de subterráneos de la Ciudad. Art.2 Requerir a la Dirección Gral. Fiscalización de Obra y Catastro del Gobierno de la Ciudad informe el estado del procedimiento iniciado por Nota 5099-DGFOC-02. Art.3 Informar al Defensor Adjunto del Pueblo de la Ciudad. Que conforme al PCP de la concesión del servicio de transporte subterráneo de pasajeros el concesionario podrá explotar comercialmente espacios y locales ubicados en distintos espacios de la red de este servicio y que estas actividades complementarias, distinta a la actividad principal, requieren para su puesta en funcionamiento de la habilitación de la autoridad competente. Que a raíz de la requisitoria del Ente Único la DGFOC manifestó que inició procedimiento intimando al titular de las instalaciones a presentar la solicitud de permiso.

Nº 45 del 19.11.02 Aprueba cupos máximos por quincena para cada una de las áreas y despachos en el envío de piezas postales simples y certificadas de acuerdo al Anexo I. Autoriza al Área Administración y Finanzas a abonar por el servicio de correo postal hasta \$ 1.000 quincenales.

Nº 46 del 19.11.02 - Art.1 Aprueba la contratación de personas (anexo I) bajo régimen de locación de servicio a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.11.02 al 30.11.02. Art.2 Aprueba la contratación de personas (anexo II) bajo régimen de locación de obra a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.11.02 al 30.11.02.

Nº 47 del 19.11.02 - Art.1 Proponer al PE de la Ciudad la actualización de los mecanismos de control en relación con el cumplimiento de la Resolución 244/01 de la Ex Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Gobierno de la Ciudad. Art.2 Solicitar al PE de la Ciudad verifique la instalación de antenas no incluidas en el listado (anexo) que pudieran haber sido autorizadas no cumpliendo con la ley 449.

Nº 48 del 19.11.02 - Art.1 Declarar que no constituye infracción el estacionamiento en Salguero entre Juncal y French mano derecha. Art.2 Dejar sin efecto cualquier sanción que hubiere sido aplicada a los vehículos estacionados allí debiéndose abstener de la aplicación de nuevas sanciones mientras continúe la situación normativa y fáctica actual. Art.3 Comunicar lo resuelto a la Secretaría de Tránsito y Transporte, a la Dirección Gral. de Administración de Infracciones y a la concesionaria UTE Meller S.A. – Petrosid S.A. - Cotesa.

Nº 49 del 27.11.02 Aprueba modificaciones de crédito.

Nº 50 del 28.11.02 Declara abstracta la cuestión planteada por la Asociación Vecinal Barrio Cornelio Saavedra (respecto a reemplazo de cajas subterráneas de distribución por buzones de conexión instalados sobre las veredas sin contar con autorización del GCBA por parte de

Edesur y Edenor. La cuestión fue resuelta por Resolución 334/02 de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, mediante la cual deben retirar los buzones dentro de los 365 días. Dichos armarios deberán reemplazarse por gabinetes empotrados en los frentes de los edificios, o sobre la línea oficial, o por cajas subterráneas de moderna tecnología.

Nº 51 del 12.12.02 Modifica el Art.9 del Reglamento de Procedimientos de Controversias y Sanciones del Ente Único, que queda así: "Trámite del reclamo: Los reclamos descriptos en el Art.5 del reglamento se tramitarán y resolverán conforme pautas establecidas en el presente capítulo.

Nº 52 del 12.12.02 Adjudica las tareas de reparación de los equipos de aire acondicionado del organismo.

Nº 53 del 16.12.02 Art.4 Rechazar por improcedente el pedido formulado en los términos del Art.13 inc. d) de la ley 210 de que se requiera al PE la convocatoria a audiencia pública para debatir el cuadro tarifario de la concesión otorgada a COVIMET SA para la explotación de la Autopista 9 de julio Av. A: Illia – Tramo norte.

Nº 54 del 17.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Ilubaires S.A. por presunta infracción en la prestación del servicio de alumbrado público en la Plaza Güemes, sita en Salguero entre Charcas y Mansilla. (faltaban tapas en columnas de alumbrado).

Nº 55 del 17.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Lesko SACIFA por presunta infracción en la prestación del servicio de alumbrado público en la Plaza de la Asunción, sita en Av. Gaona entre Gavilán y Caracas. (faltaban tapas en columnas de alumbrado).

Nº 56 del 18.12.02 Suspende durante enero 2003 el trámite de expedientes normados por el Reglamento de Procedimientos de Controversias y Sanciones. Exceptúa actuaciones instructorias en que existan razones de urgencia.

Nº 57 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Riva SA Fougerolle SA por la playa de estacionamiento ubicada en Libertad y Viamonte denominada Paza Lavalle (no tenía cartel indicador de precios).

Nº 58 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Playas Subterráneas SA por la playa de estacionamiento ubicada en Córdoba entre Madero y L. N. Alem denominada E-07 (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos).

Nº 59 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Sabipark SA por la playa de estacionamiento ubicada en L. N. Alem, Av. Córdoba, Madero y San Martín denominada Catalina Norte (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos).

Nº 60 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Eduardo Sánchez Granel Obras de Ingeniería SAICFI por la playa de estacionamiento ubicada entre Av. Córdoba y las calles Junín, Paraguay y Pte. José E. Uriburu (E-6) (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos).

Nº 61 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Playas Subterráneas SA por la playa de estacionamiento ubicada entre las Av. Entre Ríos, Pte. Luis Sáenz Peña, De Mayo y calle H Irigoyen, denominada E-02 (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos).

Nº 62 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Playas Subterráneas SA por la playa de estacionamiento sita entre Madero y Corrientes y las calles Perón y Bouchard,

denominada E-01 (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos).

Nº 63 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Construcciones Civiles JM Aragón SA y otro por la playa de estacionamiento sita en las Av. R.Ortiz y Quintana (E-16) (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos).

Nº 64 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Parkital SA por la playa de estacionamiento ubicada en Av. Corrientes 436 (E-12) (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos y exhibición en lugar visible los días, horarios y tarifas que se perciben).

Nº 65 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Forobra S.A. por la playa de estacionamiento ubicada en Av. Guzmán entre J. Newbery y F. Lacroze (E-10) (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos).

Nº 66 del 26.12.02 Efectuar la instrucción de sumario a la empresa Playas Subterráneas SA por la playa de estacionamiento ubicada en Av.9 de julio entre Santa Fé y Juncal (irregularidades respecto del deber que tiene el propietario del estacionamiento a computar las fracciones horarias en lapsos no superiores a 10 minutos).

Nº 67 del 30.12.02 Modifica los Anexos I y II de la Resolución 15/02 (modelos de contratos locación de servicio y obra) por la renuncia del presidente. Queda redactado el 1º párrafo de ambos anexos "...entre el Ente... representado en este acto por el señor vocal en ejercicio de la presidencia del Ente...en virtud de la autorización conferida por Resolución..."

Año 2003:

Nº 1 del 8.1.03 Aprueba la estructura orgánica del Ente (anexo). Lo dispuesto entra en vigencia a partir del 1.1.03.

Nº 2 del 8.1.03 Aprueba las misiones y funciones para cada una de las áreas que conforman la estructura del Ente Único. Entra en vigencia a partir del 1.1.03.

Nº 3 del 8.1.03 - Art.1 Aprueba la cobertura de la estructura orgánica del Ente (anexo I). Art.2 Aprueba la escala de remuneraciones del Ente (anexo II). Art.3 Los nombramientos de personal de planta transitoria se harán bajo régimen de la LCT. Art.4 La presente resolución entre en vigencia a partir del 1.1.03.

Nº 4 del 8.1.03 - Art.1 Aprueba los nombramientos del personal de planta transitoria para cobertura de las áreas de la estructura orgánica del Ente, bajo régimen de la LCT, a partir del 1.1.03 (anexo I). Art.2 Aprueba los nombramiento de personal de planta transitoria para la cobertura de las áreas de la estructura orgánica del Ente, bajo régimen de la LCT, a partir del 1.2.03 (anexo II). Art.3 Aprueba las designaciones de los responsables de cada una de las áreas del Ente (anexo II).

Nº 5 del 9.1.03 - Art.1 Aprueba la contratación de las personas bajo régimen de locación de servicio destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales por período especificado en cada caso (anexo I). Art.2 Aprueba la contratación de personas bajo régimen de locación de obra destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales por período especificado en cada caso (anexo II).

Nº 6 - Art.1 Hace saber al Jefe de Gobierno que el Directorio considera conveniente que el Ente Único participe en la elaboración de los pliegos de bases y condiciones de las licitaciones de la

concesión de los servicios públicos incluidos en la ley 210. Art.2 Solicitar se incorpore explícitamente al Ente Único como órgano de control en todos los nuevos pliegos y contratos referidos a los servicios públicos de su competencia, con la finalidad del resguardo del rol de control que le otorga la Constitución de la Ciudad y la Ley 210.

Nº 7 del 23.1.03 El Directorio aprueba el contenido del trabajo “tarifa y calidad en el servicio de transporte subterráneo de pasajeros” elaborado por el área de Servicios Públicos- Transporte de Pasajeros (anexo).

Nº 8 del 30.1.03 Que sin perjuicio de la independencia funcional del organismo remítanse los Procedimientos de Cierre de Ejercicio 2002 a la Sindicatura Gral. de la Ciudad.

Nº 9 del 4.2.03 Declara que no corresponde el beneficio del pago voluntario a un apersona por cuanto ha efectuado descargo y solicitado la revisión ante la autoridad competente de las penalidades aplicadas por ambas infracciones (Unidad Administrativa de Control de Faltas). Solicitar a la UACF la colocación de cartelera que detalle los derechos y opciones con los que cuentan quienes reciben un acta de infracción.

Nº 10 del 6.2.03 Aplica a empresa Residuos Patológicos SA multa, siendo personal y solidariamente responsables los directores de dicha empresa. Ordena la cancelación de la inscripción en el Registro Generadores Transportistas y Operadores de la Ciudad de Bs. As., en caso de haberse otorgado la misma, implicando ello el cese y clausura de establecimiento o local. Inhabilita a la empresa y a los representantes legales y directores por 5 años para desarrollar a título individual o formando parte de otras sociedades actividades reguladas por ley 154.

Nº 11 del 18.2.03 Intima a empresa Autopistas Urbanas SA para que en un plazo no mayor a los 3 meses reinicie las obra para la instalación de paneles acústicos sobre la traza de la Au. 25 de mayo e las inmediaciones de los establecimientos educativos EMET Nº 11 Manuel Belgrano y Escuela Nº 6 Guido y Spano, ambos pertenecientes al DE 6.

Nº 12 del 18.2.03 - Art.1 Indíquese mediante cartelera explicativa en todas y cada una de las unidades de atención al público dependientes del Ente cuales son los servicios bajo control y jurisdicción del organismo transcribiendo a esos efectos lo normado por los Arts. 2 y 3 inc. m) y disposición transitoria 1º de la ley 210 y art.1 ley 593. Art.2 Informar a los usuarios de servicios públicos Inter. jurisdiccionales cuáles son los organismos regulatorios nacionales donde deben presentar sus quejas y reclamos, como así también modos de presentación. Dicha información deberá ser brindada a través del Área Atención al Usuario. Art.4 Recibir sin perjuicio de lo dispuesto en los Arts. 2 y 3 los pedidos de intervención e información que se formulen a este organismo, vinculados a los servicios públicos Inter. jurisdiccionales.

Nº 13 del 18.2.03 - Art. 1 Remite al PE y a la Legislatura y a la AGCBA copia del informe y trabajo de investigación efectuado por Dr. Fleitas Ortiz de Rosas (anexo). Art.2 Requerir a la AGCBA verifique e informe cuáles son los sectores de la Administración que continúan actuando como control de la calidad de los servicios públicos de la ciudad y cuya competencia corresponde al Ente conforme ley 210. Art. 3 Solicitar al PE instrumente las medidas administrativas pertinentes a fin que los sectores involucrados de su órbita transfieran la función de control de calidad de los servicios públicos de competencia del Ente. Art. 4 Requerir al PL que en ejercicio de sus atribuciones constitucionales arbitre todas las medidas necesarias para que la Constitución de la Ciudad y la Ley 210 puedan ser de efectivo cumplimiento.

Nº 14 del 19.2.03 - Art. 1 Hágase saber a las Secretarías de Obras y Servicios Públicos y de Medio Ambiente y Planeamiento Urbano del Gobierno de la Ciudad las deficiencias detectadas en el servicio de limpieza de los sumideros de desagües de líquidos y aguas pluviales correspondientes a la zona 2 (anexo) a los fines que requieran a la empresa concesionaria la inmediata limpieza de los mismos, así como el barrido manual y mecánico y la limpieza y mantenimiento de los cestos papeleros. Art. 2 Hágase saber a las mencionadas Secretarías

que deberán informar al Ente las medidas adoptadas en relación con las irregularidades detectadas.

Nº 15 del 19.2.03 Remítase a la AGCBA los informes sobre control de la calidad del servicio de sumideros y cestos papeleros en zonas anegadas –zona 2 y sobre control de sumideros y poda –zonas 2,3 y 4 (anexos I y II)

Nº 16 del 19.2.03 Modifica el Art.4 del Reglamento interno del Directorio del Ente, que queda así: “Reemplazo por ausencia. En caso de impedimento o ausencia el Presidente del Directorio será reemplazado en su función por el vocal designado a esos efectos. El Directorio resolverá en orden de los vocales que cumplirán rotativamente dicha función por períodos de 4 meses”.

Nº 17 del 19.2.03 - Art. 1 Reconócese con carácter retroactivo los servicios prestados, como locación de servicio de las personas (anexo I) por el monto especificado para cada uno de los casos, quienes desempeñaron tareas en áreas administrativas, técnicas y profesionales entre 1.12.02 y 31.12.02. Art. 2 Reconócese con carácter retroactivo los servicios prestados, como locación de obra de las personas (anexo II) por el monto especificado para cada uno de esos casos, quienes desempeñaron tareas en áreas administrativas, técnicas y profesionales entre 1.12.02 y 31.12.02.

Nº 18 del 7.3.03 Aprueba la contratación de personas (anexo) destinadas a cumplir tareas en las áreas administrativas, técnicas y profesionales a partir del 1.3.03 y hasta el 31.3.03 bajo régimen locación especificado en cada caso y por los honorarios señalados en cada uno.

Nº 19 del 28.3.03 - Art. 1 Sanciona a empresa Ecohabitat S.A. por la deficiencia que afecta a la calidad en la prestación del servicio. Art. 2 Fija la sanción en 100 punto, lo que equivale al 1% del total de la facturación del mes de marzo del presente año de los servicios básicos de recolección de residuos sólidos. Art. 3 Hace saber al GCBA que deberá descontar del pago mensual por la prestación de los servicios contratados a la empresa, el importe correspondiente a la multa.

Nº 20 del 28.3.03 - Art. 1 Aprueba modelo de declaración jurada correspondiente al servicio de verificación fotográfica de infracciones de tránsito (anexo I). Art. 2 Aprueba modelo de declaración jurada correspondiente al servicio de playas de estacionamiento (anexo II). Art. 3 Aprueba modelo de declaración jurada correspondiente al servicio de transmisión de televisión por cable (anexo III). Art. 4 Aprueba modelo de cédula de notificación (anexo IV).

Nº 21 del 28.3.03 Acepta la renuncia al cargo de un agente de planta transitoria.

Nº 22 del 8.4.03 Adjudica a empresa el arriendo de 2 fotocopiadoras Toshiba. El arriendo se extenderá desde abril 2003 a diciembre de 2003.

Nº 23 del 8.4.03 Aprueba los nombramientos de personal de planta transitoria (anexo) para la cobertura de las áreas de la estructura orgánica provisoria del Ente, bajo régimen de la LCT, a partir del 1.3.03.

Nº 24 del 8.4.03 Adjudica a empresa la impresión de 500 ejemplares del “Manual del Usuario”.

Nº 25 del 24.4.03 Aprueba nombramiento de 2 personas en planta transitoria a partir del 1.4.03, bajo régimen de la LCT.

Nº 26 del 24.4.03 Aprueba contratación de personas bajo régimen de locación de obra y servicio, destinadas a cumplir tareas en áreas administrativas, técnicas y profesionales durante abril 2003 (anexo tiene planillas de abril, mayo y junio 2003)

FALTA Resolución 27

Nº 28 del 8.5.03 Adjudica a empresa las tareas de mantenimiento de los equipos de aire acondicionado del organismo (contratación directa -urgencia)

Nº 29 del 8.5.03 Archiva expediente sobre contratación que no se llevó a cabo.

Nº 30 del 8.5.03 Archiva expediente sobre contratación donde nadie se presentó.

Nº 31 del 8.5.03 - Art. 1 Aprueba cambios de categorías del personal de planta transitoria (anexo) a partir del 1.5.03. Art. 2 Aprueba nombramiento como personal de planta transitoria a partir del 1.5.03, bajo régimen de LCT, de un agente.

Nº 32 del 15.5.03 Observa diversas cláusulas del Acuerdo Marco entre el GCBA y el ENTE, con el objeto de instalar unidades de atención en las sedes de los CGPs, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y atención a los ciudadanos.

Nº 33 del 15.5.03 - Art. 1 Instruir a los jefes de área para que en cada caso concreto en que se labren actuaciones respecto a prestadores, informen al Directorio si se dan los requisitos de procedencia de acumulación de pretensiones, litisconsorcio o acumulación de procesos que autorizan el Art.23 del reglamento aprobado por Res.28/01 y el Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad y si aconsejan la acumulación. Art. 2 Instruir a los jefes de área para que informen por Secretaría del Directorio los casos de agregación de expedientes por cuerda sin acumular y procedan de igual forma en el supuesto de requerirse el desglose de documentación. Art. 3 En todos los casos comprendidos en el Art.7 Ley Proc. Adm. C.B.A. se requerirá dictamen al área Asuntos jurídicos.

Nº 34 del 15.5.03 Acepta la renuncia presentada al cargo del jefe de área servicios públicos domiciliarios a partir del 31.3.03.

Nº 35 del 19.5.03 - Art. 1 Desestima aplicación de sanciones respecto a espacios verdes Barrancas de Belgrano, columnas 12,23 y 13 y Parque Los Andes, columnas 15 y 18. Art. 2 Desestima aplicación de sanciones respecto a orificios de corrosión en bases de columnas, falta de tapas y repintado de columnas inclinadas. Art. 3 Apercibir a empresa Ilubaires SA por incumplimiento en el mantenimiento adecuado de las instalaciones en columnas calle Ciudad de la Paz y advertirla extreme su diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones. Art. 4 Adviértase a la Dir. Gral. Alumbrado Público extreme su diligencia en las tareas de verificación material de las condiciones de cumplimiento del contrato y en especial aquellas que tengan que ver con la seguridad de los vecinos.

Nº 36 del 20.5.03 Adjudica a empresa la provisión del servicio de síntesis de prensa en medios gráficos, radiales, televisivos y en agencias de noticias, sobre todo lo relacionado con la Ciudad y de los servicios públicos de la Ciudad y Nacionales por período mayo/diciembre 2003.

Nº 37 del 26.5.03 Modifica la Resolución 12/01 en su anexo I, pto.6. Incorpora al texto de la Resolución mencionada en el Art. 1 anexo I y a continuación del Pto. 6 un ítem. Aprueba el texto ordenado del Reglamento para la adquisición y contratación de bienes y servicios del Ente Único (anexo).

Nº 38 del 12.6.03 Adjudica a empresa la adquisición de una máquina aspiradora.

Nº 39 del 12.6.03 Adjudica a empresa la adquisición de 6 cartuchos para impresoras láser.

Nº 40 del 12.6.03 Adjudica a empresa la adquisición de 800 resmas.

Nº 41 del 24.6.03 Modifica el Anexo II de la Resolución 3/03 (anexo). Otorga al área Administración y Finanzas plazo de 60 días corridos para hacer efectivo el reencasillamiento del personal comprendido en anexo. (se modifica la escala de categorías, incorporando un nuevo escalafón.).

Nº 42 del 24.6.03 Modifican la categoría de un agente. Aprueba el nombramiento como personal de planta transitoria a partir del 1.6.03, bajo régimen de la LCT de personas incluidas en anexos I y II.

Nº 43 del 30.6.03 Aprueba la contratación de personas bajo régimen locación de servicio y obra, destinadas a cumplir tareas en áreas administrativas, técnicas y profesionales, durante el período julio-agosto-septiembre 2003 (anexo).

Nº 44 del 24.7.03 - Art. 1 Recomienda al PE de la Ciudad dicte normativa conforme la cual se establezca la obligación de los prestadores del servicio público de conservación y mantenimiento vial por peaje en autopistas ubicadas en la Ciudad a levantar las barreras existentes en las estaciones de peaje, sin derecho a percibir el costo del mismo por el usuario cuando: el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario se posiciona en el carril de pago y el momento en que debe realizar el pago supere los 2 minutos; o cuando el número de vehículos detenidos en una fila correspondiente al mismo carril de pago supere los 15 vehículos.

Nº 45 del 24.7.03 Advertir al Jefe de Gobierno que la prórroga solicitada por Telecentro SA afecta al medio ambiente y a la seguridad y espacio urbano. Solicita asimismo al PE de la Ciudad que instrumente las medidas que legalmente resulten pertinentes a fin de proceder al retiro de la totalidad de las instalaciones de la red del servicio de señal de TV por cable que a la fecha persisten en las zonas A,B,C establecidas por Ordenanza 48899 y su Dec. Reg.596/95 en un plazo no mayor a 30 días.

Nº 46 del 24.7.03 Solicita al Jefe de Gobierno que instrumente las medidas que legalmente resulten conducentes a fin de proceder al retiro de la totalidad de las instalaciones de la red del servicio de transmisión de señal de TV por cable y posterior acondicionamiento de los solados, que a la fecha persistan en la zona B1, en un plazo no mayor a 30 días.

Nº 47 del 24.7.03 Solicita al Jefe de Gobierno que instrumente las medidas que legalmente resulten conducentes a fin de proceder al retiro de la totalidad de las instalaciones de la red del servicio de transmisión de señal de TV por cable y posterior acondicionamiento de los solados, que a la fecha persistan en la zona B2, en un plazo no mayor a 30 días.

Nº 48 del 24.7.03 Solicita al Jefe de Gobierno que instrumente las medidas que legalmente resulten conducentes a fin de proceder al retiro de la totalidad de las instalaciones de la red del servicio de transmisión de señal de TV por cable y posterior acondicionamiento de los solados, que a la fecha persistan en la zona B3, en un plazo no mayor a 30 días.

Nº 49 del 24.7.03 Desestima la denuncia de una persona por exceder la competencia del Ente (una mujer recibió una descarga eléctrica conducida a través de la línea telefónica)
Menciona el párrafo 9º del dictamen nº17/03 del área Asuntos Jurídicos respecto a la disposición transitoria primera de la ley 210 que estableció que: "el ejercicio de las atribuciones relativas al poder de policía de los servicios públicos bajo su control deben ser coordinadas con las respectivas jurisdicciones locales y nacionales, éstas últimas ad referendum de la Legislatura. El GCBA convendrá con el Gobierno de la Nación la progresiva delegación de las atribuciones necesarias para que la Ciudad ejerza control de los servicios públicos ínter jurisdiccionales conforme establece Art.2 ley 210".

Nº 50 del 24.7.03 Adjudica a empresa la impresión de 10.000 folletos dípticos y 60.000 volantes.

Nº 51 del 24.7.03 Inicia sumario a Multicanal SA por ser presunta responsable de los hechos ocurridos el 16.12.02 en Caseros y La Rioja (un camión se enganchó con un cable presuntamente de Multicanal, se cayó un poste resultando lesionada una mujer).

Nº 52 del 24.7.03 Aprueba modelo de declaración jurada correspondiente al servicio de transporte subterráneo de pasajeros (anexo).

Nº 53 del 31.7.03 Modifica la categoría de 2 agentes. Aprueba nombramiento de personal de planta transitoria a partir del 1.7.03 bajo régimen LCT de otras 2 personas.

Nº 54 del 4.8.03 Acepta renuncia de un agente.

Nº 55 del 4.8.03 Deja sin efecto la Resolución 55/02 por haberse cometido 2 errores materiales.

Nº 56 del 4.8.03 Efectuar la instrucción de sumario a Lesko SACIFIA por presunta infracción en la prestación del servicio de alumbrado público en la plaza de Asunción, sita en Gaona entre Gavilán y Caracas.

Nº 57 del 5.8.03 Iniciar sumario a Cablevisión SA por no suministrar la información solicitada en reiteradas oportunidades por el Ente.

Nº 58 del 5.8.03 Iniciar sumario a Telecentro S.A. por no suministrar la información solicitada en reiteradas oportunidades por el Ente.

Nº 59 del 5.8.03 - Art. 1 Desestima la aplicación de sanciones respecto de las deficiencias de puesta a tierra, de los orificios de corrosión en bases de columnas y respecto al caño de alimentación a la vista. Art. 2 Apercibir a Siemens SA por incumplimiento en el mantenimiento adecuado de las instalaciones a su cargo y advertir que extreme su diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones. Art. 3 Advertir a la Dir. Gral. Adjunta de Alumbrado Público extreme su diligencia en las tareas de verificación material de las condiciones de cumplimiento del contrato y en especial de aquellas que tengan que ver con la seguridad de los vecinos de la ciudad.

Nº 60 del 7.8.03 Contrata en forma directa (exclusividad) a empresa para prestar el "Servicio de Mantenimiento del Sistema Waldbott, para los módulos Gestión, Contabilidad y Sueldos y Jornales".

Nº 61 del 14.8.03 Acepta renuncia de funcionario a partir del 23.7.03.

Nº 62 del 14.8.03 Acepta renuncia de funcionario a partir del 2.6.03.

Nº 63 del 14.8.03 Modifica categoría de 3 agentes. Aprueba nombramiento como personal de planta transitoria a partir del 1.8.03 bajo régimen de la LCT (anexo) para las tareas que se especifican. Aprueba nombramiento como personal de planta transitoria a partir del 1.8.03, bajo régimen de LCT de las personas (anexo) para cumplir funciones en las áreas que en cada caso se especifica.

Nº 64 del 21.8.03 Acepta la renuncia de agente a partir del 1.8.03.

Nº 65 del 21.8.03 Acepta la renuncia de agente a partir del 1.8.03.

Nº 66 del 2.9.03 Inicia sumario a Multicanal SA en relación con la falta de respuesta a los requerimientos cursados el 12.2, 19.3, 7.5 y 21.10 del 2002.

Nº 67 del 22.9.03 Modifica a partir del 1.9.03 la categoría de agentes (anexo I) quienes pasarán a revistar en las categorías que en cada caso se determina. Aprueba el nombramiento como personal de planta transitoria a partir del 1.9.03, bajo régimen LCT de las personas incluidas en Anexo II para cumplir funciones en las áreas que en cada caso se especifica. Designa a persona a partir del 1.9.03 a cargo del Dpto. Estudios Especiales.

Nº 68 del 15.10.03 - Art. 1 Modifica a partir del 1.10.03 la categoría de agentes (anexo I) quienes pasarán a revistar en las categorías que en cada caso se determina. Art. 2 Aprueba nombramiento como personal de planta transitoria a partir del 1.10.03, bajo régimen de LCT de las personas (anexo II) para cumplir funciones en las áreas que en cada caso se especifica.

Art. 3 Designa a partir del 1.10.03 a la Jefa del Área Servicios Públicos Domiciliarios. Art. 4 Designa a partir del 1.10.03 transitoriamente a cargo del Área Capacitación al Usuario, asignándole mientras dure en sus funciones la remuneración correspondiente a la categoría 1. Art. 5 Dispone el pase de agente al Área Servicios Públicos de Transporte de Pasajeros a partir del 3.10.03.

Nº 69 del 15.10.02 Aprueba la contratación de personas bajo régimen de locación de servicio y obra, destinadas a cumplir tareas en áreas administrativas, técnicas y profesionales, durante el período octubre, noviembre, diciembre 2003 (anexo).

Nº 70 del 15.10.03 Deja sin efecto la locación de servicio de una persona correspondiente al período septiembre 2003.

Nº 71 del 22.10.03 Inicia sumario a la Clínica Alcla por no suministrar información requerida por el Ente, y por la presunta infracción en mérito de lo establecido en los arts. 25, 40, 41 y 42 ley 154 de la Ciudad, arts. 23,24,25 y 26 del Dec. P.E. de la Ciudad Nº 1886 y art.49 ley nacional 24051.

Nº 72 del 22.10.03 - Art. 1 Intimar a la empresa Parkital SA para que en el término de 30 días subsane el incumplimiento de los arts. 3 y 7 de la ley 136 en la playa de estacionamiento ubicada en Corrientes 436 denominada E-12. Art. 2 El incumplimiento de lo dispuesto arriba dará lugar a una aplicación de multa mensual equivalente al 1% del monto de inversión durante 3 meses. Vencido dicho plazo se duplicará la multa por otro período de 3 meses. El 3º vencimiento originará la extinción del contrato.

Nº 73 del 22.10.03 - Art1 Desestima la aplicación de sanciones contra Ecohabitat S.A. Art. 2 Hace saber a la Dirección Gral. Higiene Urbana sobre la existencia de quejas de usuarios respecto del presunto pedido de propinas por parte del personal de la firma Ecohabitat.

Nº 74 del 22.10.03 - Art. 1 Intimar a la empresa Sabipark SA para que en el término de 30 días subsane el incumplimiento del art.3 de la ley 136 en la playa de estacionamiento ubicada en L.Alem, Córdoba, E. Madero y San Martín denominada Catalina Norte. Art. 2 El incumplimiento de lo dispuesto arriba dará lugar a una aplicación de multa mensual equivalente al 1% del monto de inversión durante 3 meses. Vencido dicho plazo se duplicará la multa por otro período de 3 meses. El 3º vencimiento originará la extinción del contrato.

Nº 75 del 22.10.03 - Art. 1 Solicita a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la Ciudad, que por su intermedio y en plazo no mayor de 5 días desde notificación de resolución, proceda a normalizar las instalaciones del servicios de transmisión de señal de TV por cable sobre la calle Valdenegro frente a la vivienda con domicilio Pedro Rivera 4699. Art. 2 Requerir a la Sec. Obras y Servicios Públicos de la Ciudad informe al Ente sobre el resultado de las acciones encomendadas en el art. precedente.

Nº 76 del 22.10.03 - Art. 1 Solicitar a Metrovías SA –concesionaria del grupo 3 SBASE / Urquiza remita regularmente al Ente la información estadística prevista en el Anexo del Contrato de Concesión en forma impresa y soporte magnético, así como la retroactiva correspondiente a enero-septiembre 2003.

Nº 77 del 22.10.03 Adjudica a empresa la contratación para la impresión de 5.000 formularios de remito y 5.000 formularios de ficha de trámite.

Nº 78 del 31.10.03 Adjudica a empresa la provisión de 2 ficheros tipo módulo.

Nº 79 del 7.11.03 - Art. 1 Poner en conocimiento de las escuelas, hospitales y hogares de internación dependientes del GCBA que conforme Ordenanza 48899 y el pto. 2.15 del Dec. Reg. 596/95, gozan del derecho a la instalación gratuita del servicio de TV por cable sin cobro de abono alguno para 3 bocas. Art. 2 Poner en conocimiento de las escuelas, hospitales y hogares de internación dependientes del GCBA que mediante la Res. Del Ente Nº 36/2002 se

requirió a las Secretarías de Obras y Servicios Públicos y de Educación de la Ciudad arbitren las medidas administrativas y legales necesarias a fin de asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en el Art.20 de la Ordenanza 48.899. Art. 3 Notifíquese de la presente resolución a todos los establecimientos educativos, de salud y hogares de internación dependientes del GCBA.

Nº 80 del 7.11.03 Desestima aplicación de sanciones contra la empresa Playas Subterráneas SA concesionaria de la playa de estacionamiento Congreso E-02, atento que la misma ha modificado su conducta infractoria y cumple con los recaudos previstos por la ley 136.

Nº 81 del 7.11.03 - Art. 1 Reencasilla al personal que reviste en la planta transitoria del Ente consignada en Anexo en la categoría reasignada al 31.7.03 en cumplimiento de lo dispuesto por el Art.2 Res.41/2003 vigente a partir del 1.6.03. Art. 2 Enmienda error material cometido en Res.4/2003 Anexo II respecto a una persona. Art. 3 Enmienda error material cometido en Res.31/03 Anexo respecto a una persona.

Nº 82 del 7.11.03 Enmendar errores materiales advertidos en Anexos I y II de Resolución 26/2003 respecto del tipo de locación de 2 personas (son de obra).

Nº 83 del 20.11.03 - Art.1 Modifica a partir del 1.11.03 la categoría de un agente. Art. 2 Designa transitoriamente a partir del 1.11.03 a una persona a cargo del Area Atención al Usuario, asignándole mientras dure en sus funciones la remuneración correspondiente a la Categoría 1. Art. 3 Aprueba nombramiento como personal de planta transitoria a partir del 1.11.03 bajo régimen LCT a una persona para desempeñar funciones en el Área Fiscalización. Aprueba nombramiento como personal de planta transitoria a partir del 1.11.03 bajo régimen LCT a agente para desempeñar funciones en área Administración y Finanzas.

Nº 84 del 2.12.03 Aprueba estatuto de personal del Ente (anexo) vigente al 1.12.03. Se derogan al 1.12.03 todas las normas y disposiciones que se opongan a la presente resolución.

Nº 85 del 2.12.03 - Art. 1 Aprueba la estructura orgánica del Ente (anexo), vigente a partir del 1.12.03. Art. 2 Aprueba las misiones y funciones para cada una de las áreas, coordinaciones y sectores que conforman la estructura orgánica del Ente (anexo II), vigente al 1.12.03. Art. 3 Aprueba escalafón y niveles salariales del Ente Único (anexo III), vigente al 1.12.03. Art. 4 Aprueba la cobertura de la estructura orgánica del Ente (anexo IV), vigente al 1.12.03. Art. 5 Quedan derogadas al 1.12.03 todas las normas y disposiciones que se opongan a la presente resolución.

Nº 86 del 2.12.03 - Art. 1 Aprueba los nombramientos como personal de planta permanente, de conformidad con lo establecido en el art.3 del Estatuto del Personal del Ente, a partir del 1.12.03 (anexo). Art. 3 Quedan derogadas al 1.12.03 todas las normas y disposiciones que se opongan a la presente resolución..

Nº 87 del 2.12.03 - Aprueba los nombramientos como personal de planta transitoria de conformidad con lo establecido en el Título 3 del Estatuto del Personal, a partir del 1.12.03 (anexo). Art. 3 Quedan sin efecto al 1.12.03 las locaciones de servicio correspondientes a diciembre 2003, de todos aquellos agentes incluidos en el Art. 1 de la presente resolución.

Nº 88 del 3.12.03 - Art. 1 Establece de 10 a 18 hs el horario de funcionamiento del Ente Único. Art. 2 Instruir a los responsables de cada área que de acuerdo con lo establecido por los arts. 32 y 33 del Estatuto (jornada laboral del personal permanente y transitorio es de 35 hs semanales, 7 hs de lunes a viernes), arbitren las medidas necesarias para garantizar el estricto cumplimiento de lo dispuesto. Art. 3 El máximo responsable deberá comunicar dentro de las 72 hs el horario en que pasarán a prestar servicios cada uno de los agentes.

Nº 89 del 3.12.03 Crea el Registro de Expertos del Ente, a fin de inscribir a profesionales y estudiantes universitarios para que previa clasificación por especialidad, puedan ser requeridos

para investigaciones o tareas de apoyo del Ente referidas a servicios públicos bajo su jurisdicción. Aprueba el Reglamento del Registro de Expertos (anexos).

Nº 90 del 3.12.03 - Art. 1 Condena a Autopistas Urbanas SA a abonar a persona una suma en concepto de daños provocados en el parabrisas de su vehículo en el plazo de 10 días (el parabrisas se le rompió porque le bajó la barrera). Art. 2 Sanciona a Autopistas Urbanas SA con apercibimiento por su conducta (arts. 2, 3, 20 y 22 ley 210 y art.40 ley nacional 24.240. Art. 3 Ordena a Autopistas Urbanas SA la publicación de la presente resolución, a su costa y en el plazo de 10 días desde la notificación, en el B.O. de la Ciudad. (conf. arts. 2, 3, 20 y 22 ley 210 y art. 47 ley nacional 24240.

Nº 91 del 9.12.03 Acepta la renuncia al cargo de una agente a partir del 1.10.03.

Nº 92 del 19.12.03 Enmienda error material advertido en el Anexo de la res. 84/03 en su art.16 inc. e).

Nº 93 del 19.12.03 Enmienda error material en anexo de Resolución Nº86/03.

Nº 94 del 19.12.03 Enmienda errores materiales advertidos en la Res. 90/03.

Nº 95 del 19.12.03 Acepta la renuncia al cargo una agente a partir del 1.11.03.

Nº 96 del 19.12.03 Suspende durante enero 2004 el trámite de expedientes normados por el Reglamento de Procedimientos de Controversias y Sanciones del Ente. Se exceptúan las actuaciones en las que exista razón de urgencia.

Nº 97 del 19.12.03 Inicia instrucción de sumario al Centro de Rehabilitación Ulme, por no suministrar información requerida por el Ente, y por la presunta infracción a lo establecido en la ley 154, Dec. Reg.1886/01 en sus Arts. 23, 24 ,25 y 26, lo normado por la Ley 210 y lo dispuesto por el Art.20 del Reglamento de Procedimiento de Controversias y Sanciones del Ente.

Nº 98 del 19.12.03 Inicia instrucción de sumario al Sanatorio Dr. Julio Méndez por no suministrar información requerida por el Ente. Incorporar a la instrucción del sumario la presunta infracción de lo establecido en los arts. 23, 25, 27, 28 de ley 154 y Anexo II del Dec. Reg. Nº 1886/01.

Nº 99 del 23.12.03 Otorga asueto al personal del Ente los días 24, 26 y 31 diciembre 2003 y 2 de enero de 2004.

Nº 100 del 23.12.03 Adjudica a empresa la contratación para la adquisición de insumos de librería.

Nº 101 del 23.12.03 Adjudica a empresa la provisión de cortinas americanas para el Organismo.

Nº 102 Otorga licencia a agente por desempeño de mayor jerarquía mientras ocupe dicho cargo.

Año 2004:

Nº 1 del 22.1.04 Aprueba nombramiento de personal de planta transitoria a partir del 1.1.04 (anexo) con la categoría, remuneración y para prestar función en la dependencia que en cada caso se especifica, de conformidad con lo establecido en el Título 3 del Estatuto del Personal.

Nº 2 del 23.1.04 Aprueba la contratación bajo régimen de locación de servicio y obra por el mes de enero 2004, las personas que se detallan en anexos, por el monto indicado y para prestar servicios o realizar obra para la dependencia que en cada caso se indica.

ANEXO III

Acciones y Controles realizadas a Diciembre de 2002 según Informe de Gestión

Transporte publico de pasajeros:

Con relación al Transporte Público de Pasajeros cabe anticipar los obstáculos que limitan al Ente para afirmar y desarrollar su competencia sobre el servicio público, a saber:

- La no asunción formal por parte del Poder Ejecutivo del control del servicio de transporte subterráneo de pasajeros, con la consecuente ausencia de delegación al Ente del mismo (Decreto Nacional N° 393/99 y Ley de la Ciudad N° 373/00).
- Ausencia de políticas dirigidas a incorporar a empresas de auto transporte a la regulación y control de la administración local.

Pese a lo expuesto, en el control y fiscalización del servicio se han desarrollado y proyectado las siguientes acciones.

- *Verificación del horario del Subterráneo de Pasajeros:* Se verifico el incumplimiento del horario nocturno por parte de la concesionaria de Subterráneos logrando de ese modo su extensión hasta las 23 hs.
- *Verificación del estado de las instalaciones:* El transporte subterráneo cuenta con 67 estaciones y 545 unidades (boletín N° 7 de la CNRT). A pesar del mandato legal (Ley 24.314 y decreto 914/97) para el acondicionamiento del sistema de transporte para personas con necesidades especiales la adecuación ha sido muy limitada, plazo que venció en septiembre de 2000. Del control realizado se acredito el incumplimiento respecto de estaciones y coches lo que motiva que a la fecha dicho modo de transporte no resulta utilizable para estas personas, imposibilitando su uso a un universo estimado en un 10% de personas crónicas y un 10% con discapacidad circunstancial. Consecuentemente se procedió a requerir al Ministerio de Economía de la Nación y al prestador Metrovías S.A. el cumplimiento de la obligación pendiente que afecta a más de dos millones de personas.
- *Señalamiento y refugios para paradas de colectivos en el Barrio Nágera:* Se verificó la ausencia de postes y refugios en las paradas de las líneas de transporte colectivo en el Barrio Nágera, en consecuencia la Subsecretaría de Tránsito y Transporte asumió la realización de diversos trabajos para mejorar la situación de operatoria de ascenso y descenso de pasajeros de las líneas de colectivos que circulan por este sector.
- *FF.CC. Metropolitano Belgrano Sur:* Verificados problemas referentes a seguridad en paso a nivel y mantenimiento de instalaciones concesionadas en el Barrio Villa Lugano, se procedió a la firma de acuerdos tripartitos entre el Ente Único, el CGP N° 8 y la empresa Metropolitano Belgrano Sur, tendientes a la solución de dichos problemas.
- *Carriles exclusivos:* Se inició la verificación del cumplimiento de la normativa vigente, respecto al uso de los carriles exclusivos para transporte público de pasajeros por parte de los vehículos con taxímetro, comprobándose violaciones al mismo por parte de taxis (la norma establece que solo pueden usarlos cuando llevan pasajeros). Consecuentemente se requirió a la Subsecretaría de Transporte informe acerca de las medidas aplicadas ante las reiteradas violaciones a la norma aludida.

Alumbrado público y señalamiento luminoso:

La Ciudad de Buenos Aires, consta de un parque de iluminación de aproximadamente 80.000 luminarias, ubicadas en espacios verdes y en la vía pública. Con el fin de realizar el mantenimiento de las instalaciones la ciudad se encuentra actualmente dividida en cinco

zonas, cuatro de ellas a cargo de empresas contratadas a tal fin y la quinta a cargo de la Administración del Gobierno de la CABA.

Se procedió a solicitar la documentación sobre el Servicio de Mantenimiento en las cinco zonas a la SO y SP. Hasta el momento se ha recibido parcialmente dicha información. No contando con los Planes de Trabajo de Mantenimiento Preventivo, por zona, como indicativo de la precariedad de la información con que se cuenta basta decir que se trabaja con una copia del Pliego de la Licitación 93/97 actualmente en vigencia que fuera obtenido no oficialmente.

La Zona a cargo de la Administración del GCABA cuenta con aproximadamente 9.000 luminarias, adoleciendo la Dirección de Alumbrado Público de un censo real del Parque Lumínico.

Se realizaron relevamientos normativos. En este sentido, se analizó el Pliego de Licitación para la Obra de Mejoras en Av. Corrientes (de Callao a Av. 9 de Julio), se elevaron sugerencias a la Secretaría de Planeamiento Urbano con respecto a las nuevas instalaciones de Alumbrado Público.

- Se analizó el llamado a la Licitación para la contratación de un Servicio de Consultoría para el Servicio de Alumbrado Público. Se realizaron recomendaciones sobre la misma.
- Incumplimiento por parte de la empresa Ilubaires S.A. del contrato y del Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación para el mantenimiento del alumbrado público.
- Llamado a licitación para la contratación (terciarización) de equipo consultor técnico de auditoría de alumbrado público por parte de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos. Se le advirtió respecto de la violación a las funciones de control del ENTE comprometidas.

Controles realizados:

- Trabajo de campo en treinta espacios verdes verificando los niveles de Resistencia de Puesta a Tierra en las instalaciones. Las mediciones realizadas en su mayoría no respondieron a los valores máximos requeridos a fin de evitar riesgos. Tras la advertencia a la autoridad de aplicación, la Secretaria de Obras y Servicios Públicos informa que con fecha 30 de Julio de 2001 fueron subsanados los desperfectos.
- Mediciones de niveles de iluminación por muestreo en distintas zonas de la Ciudad. El fin fue determinar comparativamente el porcentaje de emisión luminosa de las lámparas que se encuentran contenidas en los planes de mantenimiento. Estas mediciones sugieren prima facie, que un alto porcentaje (aproximadamente el 80 %) de las mismas están por debajo del 75 % de emisión luminosa. Se elaboró un informe que fue elevado a la ex Dirección General Adjunta de Alumbrado Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Verificaciones sobre el estado de las Columnas de Alumbrado Público, donde se constataron columnas con orificios por corrosión, falta de verticalidad de las mismas y tendidos aéreos provisorios. El informe fue remitido a la ex Dirección Adjunta de Alumbrado Público para su actuación (la cual informó posteriormente sobre la solución de las fallas). El Directorio del EURSP resolvió realizar un sumario de investigación con el fin de delimitar las responsabilidades.
- Mediciones por muestreo de la Resistencia de Puesta a Tierra en instalaciones de Alumbrado Público. Las mismas fueron efectuadas en 38 espacios verdes ubicados dentro de las zonas donde el servicio de mantenimiento se encuentra contratado. De las mismas resulta que en el 49 % de las columnas los valores de resistencia de puesta a tierra superan los solicitados en el pliego de mantenimiento. El informe fue remitido a la Dirección Adjunta de Alumbrado Público.
- Verificaciones sobre el estado de las instalaciones de Alumbrado Público, en la zona donde el servicio es efectuado por la administración del G.C.A.B.A. El listado de fallas fue remitido a la Dirección de Alumbrado Público para su actuación.
- La inspección respecto del cumplimiento de las reparaciones efectuadas por las empresas, a partir de la detección de fallas realizadas en las verificaciones citadas.
 - Se indican las principales anomalías detectadas:

- Columnas con orificios, producidos por acción de la corrosión.
- Columnas fuera de la vertical.
- Tendidos aéreos provisorios, sin morsetería adecuada.
- Columnas ubicadas en espacios verdes, con resistencias de puestas a tierra superiores a los exigidos.
- Columnas con pintura deficiente.

Higiene urbana, incluida disposición final:

A pesar de la existencia legal del Ente que debe controlar el mayor servicio público de la Ciudad, aún se mantiene en órbita del Poder Ejecutivo dicha tarea (ahora a cargo de la Secretaría de Medio Ambiente), que además la mantiene terciarizada a un costo anual de \$3.200.000.- (al Ceamse y a Iatsa Ambiental S.A.)

Es significativo que este monto asignado a la fiscalización de uno solo de los servicios públicos de la Ciudad cuenta con una asignación superior al total presupuestado para el año 2001 a favor del Ente de la Ciudad.

Frente al planteo de peticionar la probable inconstitucionalidad del decreto reglamentario referido al tratamiento de los residuos patogénicos (omitía asumir la existencia legal del Ente Único), se logró abrir una etapa de negociación con la Secretaría de Medio Ambiente para tratar de traspasar la competencia plena al Ente, la que se encuentra aún en trámite.

En la actualidad el Ente de la Ciudad ha observado el proyecto de pliego para la nueva licitación del servicio en atención a que se continúa omitiendo asignarle el ejercicio del control que la Constitución local y la ley 210 le asignan.

Estacionamiento por concesión:

El Ente procedió a realizar controles, inspecciones y relevamientos en distintas playas como así también el cumplimiento por parte de las mismas con la normativa vigente, detectando entre otros:

- El incumplimiento a la Ley 136 en relación con el fraccionamiento de tarifas y exhibición de carteles con los respectivos aranceles y la fracción de tolerancia.
- Existencia de playas de estacionamiento con contratos vencidos.
- Que en uno de los predios que se debería construir una playa de estacionamiento según surge de la Ley 469, se está construyendo un rubro distinto al destinado.
- Se ha solicitado y recepcionado por parte de la Dirección General de Rentas y Empadronamiento Inmobiliario la información con respecto a la prestación del servicio de estacionamiento, mediante la modalidad de pago con tarjetas como así también el listado de calles y aceras está permitido estacionar sujetas a tal modalidad, más el listado de personas autorizadas para la venta de las mismas y la normativa por la cual se benefician las mismas. Realizando fiscalizaciones por muestreo de esta modalidad.
- Se ha actualizado la información de los datos de las empresas que prestan el servicio en las playas de estacionamientos subterráneas concesionadas por el Gobierno de la Ciudad, para determinar cuáles tienen sus contratos vencidos, solicitando el trámite administrativo en que se encuentran las mismas.
- Se inicio el control del cumplimiento de la Ley 136 por parte de las empresas concesionarias de playas de estacionamiento y vencimiento del contrato de concesión.

Conservación y mantenimiento vial por peaje:

El organismo llevó a cabo un relevamiento acerca de las condiciones de seguridad en las estaciones de peaje, en especial, la disponibilidad de móviles en caso de emergencias o accidentes, englobados como servicios auxiliares, así como la evaluación de medidas y condiciones de seguridad en autopistas.

Se encuentra en desarrollo un control de polución visual, sonora y de señalamiento vertical y horizontal sobre las autopistas Illia y 25 de Mayo.

Se ha diseñado una declaración Jurada para ser presentada por los prestadores de este servicio.

Se han detectado de acuerdo al estudio de pliegos de bases y condiciones y del contrato de concesión respectivo (a los que se accedió parcialmente):

- La no-concreción de obras preestablecidas en Autopista Illia.
- Distorsiones en tarifarias de peaje.
- Inconsistencia legal con relación a la concesión de la administración de la Autopista Dellepiane.
- Establecimiento de anuncios publicitarios ubicados en edificios linderos a las autopistas produciendo polución visual.
- Deficiencias constructivas y de mantenimiento de la cinta de rodaje.

Residuos patológicos y peligrosos:

Con el objeto de realizar un análisis que permita arribar a un diagnóstico de situación se efectuaron trabajos de recelamiento y control en instalaciones de los prestadores del servicio publico, en:

- 33 Hospitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- 123 centros asistenciales privados.
- 33 empresas de transporte de residuos patológicos y peligrosos.
- 18 plantas de tratamiento de residuos patológicos ubicadas en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.
- 3 plantas de tratamiento ubicadas fuera de la ciudad.
- Se visito el relleno sanitario número III.

A requerimiento de la Justicia Federal y conjuntamente con el departamento de delitos ambientales de la Policía Federal Argentina se procedió a controlar diversos laboratorios, sin registrarse a la fecha infracciones a la ley 24.051.

Se procedió al análisis y conceptualización de las distintas etapas del manejo de los residuos patológicos.

Se estudiaron los factores de riesgo en el transporte interno de los residuos peligrosos.

Se concreto un primer diagnóstico sobre la situación del servicio público transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos en los hospitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Se concretó un primer diagnóstico sobre la situación, concluyendo que:

- Existen contratos insuficientes y heterogéneos en las unidades hospitalarias del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Poca claridad en la determinación y análisis de las obligaciones de los prestadores.
- Falta de un registro de prestadores completo y ordenado, de acuerdo a lo establecido en la Ley Nacional 24.051 y en la Ley de la CABA 154.
- Existe desconocimiento por parte de los prestadores del marco legal que define la actividad que desarrollan como servicio público.
- Las características especiales del servicio público que hacen dificultoso su control.
- Existe atomización del marco normativo del servicio público.
- Hay dispersión geográfica de los prestadores y heterogeneidad de la categorización de los mismos.
- El transporte interno es realizado en forma deficiente, no existiendo rutas predeterminadas inteligentemente. Es realizado con elementos inadecuados.

- El personal a cargo no está capacitado adecuadamente, las empresas no toman medidas de higiene y seguridad en el trabajo.
- En el caso de los hospitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires la tarea de transporte interno la realizan empresas distintas de las responsables del transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de los residuos patogénicos, sumándose a este inconveniente que el personal es contratado en forma precaria por lo cual se produce la continua rotación del mismo.
- En lo referente a la etapa de almacenamiento de los residuos patogénicos los locales destinados al acopio y almacenamiento no cumplen con las características edilicias exigidas en la Ley 154.
- Del relevamiento de los emplazamientos geográficos de los garages y los lavaderos de vehículos destinados al transporte externo de residuos patogénicos, surge la necesidad de verificar el cumplimiento de los requisitos su funcionamiento estipulados por la normativa vigente.
- Se identificaron las rutas utilizadas con mayor frecuencia en el transporte externo de residuos patogénicos y peligrosos, para determinar los puntos neurálgicos de control.
- Ninguna de las plantas controladas cumplen con los requerimientos legales establecidos para el tratamiento en las leyes 154 CABA y 24.051 de la Nación.
- En lo referente a la disposición final de los residuos patogénicos y peligrosos, la problemática hallada es que en el caso de los líquidos la misma se efectúa en la red cloacal sin tratamiento previo.
- Existen competencias de los distintos órganos de control superpuestas y falta de articulación en las necesariamente complementarias.
- La gran magnitud del servicio público que dificulta la posibilidad de control.

Se tipificaron las faltas de los prestadores del servicio público, transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos.

Se ha diseñado una declaración Jurada para ser presentada por los prestadores de este servicio.

Televisión por cable o de transmisión de datos:

Los servicios de transmisión de Televisión por Cable (TVC) en la Ciudad de Buenos Aires se encuentran regulados por la Ordenanza 48.899. Estos servicios están alcanzados por la normativa propia de la apertura de vía pública común a los demás servicios públicos.

La Ordenanza 48.899 establecía zonas urbanas diferenciadas para proceder a reconvertir la tecnología de posteados y retiro definitivo de los mismos. Mediante Resoluciones conjuntas de las Secretarías de Planeamiento y de Obras y Servicios Públicos (Resol. 137 y 367-SP/SOySP /2000) se prorrogaron los plazos y condiciones.

Estas Resoluciones fijaban la obligatoriedad de suministro por parte de las prestadoras del servicio de TVC de una presentación con carácter de declaración jurada, en la cual debían dar cuenta del equipamiento propio y los planes de reconversión en acuerdo con los plazos y condiciones técnicas previstas por las mismas.

A la fecha, a pesar de numerosas notas elevadas a las reparticiones responsables del GCBA, no se ha podido contar con dicha documentación.

No obstante la falta de estas declaraciones juradas, se ha recopilado la totalidad de la normativa que fija las condiciones técnicas de las instalaciones de transmisión de TVC y de Datos.

La persistente negativa por parte de la administración del Gobierno de la Ciudad para brindar la información documental sobre los tendidos de las redes impide contar con la documentación básica de referencia a los fines de realizar cualquier tipo de fiscalización efectiva.

La proliferación de postes y columnas en las aceras, de al menos 30.000, no constituye por sí misma una base cierta para la verificación del cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas prestatarias, dado que se desconoce ante la ausencia de la documentación requerida, tanto la propiedad como la reglamentariedad de los mismos.

Sin perjuicio de lo cual se ha iniciado el programa de verificación de cumplimiento del servicio sobre la base del tipo y calidad de las instalaciones físicas de la red (proceso de reconversión), así como la exigencia de cumplimiento del retiro de las mismas y su implementación por tendido de la red subterránea, cuya implementación final coincidirá con la fecha del vencimiento otorgado.

Como resultado de las primeras fiscalizaciones efectuadas, ya se ha solicitado la remoción y posterior nivelación de los solados de varios postes que se encontraron en situación clandestina (no reconocidos por ninguna empresa, pero operativos).

El vencimiento del plazo establecido por el Decreto 596/95 para la remoción total y definitiva de los postes y columnas de la vía pública, y su reconversión hacia la metodología de tendido subterráneo o por pulmón de manzana habrá de operar el próximo 2 de Octubre de 2002.

Verificación fotográfica de infracciones de tránsito (ley 593):

Del relevamiento normativo y el análisis jurídico surge que a responsabilidad del Ente se dirige a verificar el cumplimiento por las empresas prestadoras del marco regulatorio (infraestructura y condiciones de los equipos, tiempo y lugar de funcionamiento, calidad de su prestación, etc.) a aplicar a aquellas el régimen sancionatorio pertinente, a analizar las bases de cálculo de su retribución, a informar a los ciudadanos sobre las características del servicio.

No corresponde al Ente recibir y/o tramitar las quejas de las personas a quienes se les hubieran confeccionado actas de infracción, pues tal cuestión es competencia de la Unidad Administrativa de Control de Faltas y de la Justicia Contravencional y de Faltas de la Ciudad. Sin perjuicio que, si de los procedimientos establecidos, surge un irregular funcionamiento del sistema de verificación fotográfica a cargo de la concesionaria, al Ente le corresponda instruir las actuaciones para establecer las responsabilidades de aquellas.

Son obligaciones a cargo del Ente Único:

1. Verificar el cumplimiento del Marco Regulatorio Específico (Pliego de Condiciones Generales, Particulares y de Especificaciones Técnicas, contratos de concesión y sus modificaciones, y normativa vigente) y en particular:
 - a) Fiscalizar si la actividad de los prestadores se ajusta a las especificaciones técnicas y jurídicas en cuanto a la infraestructura y recursos requeridos, la ubicación y rotación de los equipos, la calidad de las imágenes, los datos que deben constar en las fotografías y en las actas emitidas.
 - b) Controlar que el servicio sea prestado en forma continua (24 horas los 365 del año de acuerdo a lo establecido en el Pliego para algunas infracciones), regular, igualitaria y general (para toda la zona concesionada y no solo para un sector de ella).
 - c) Controlar la calidad (disminución de los márgenes de error admitidos, cumplimiento del ciclo de la actividad, claridad de las imágenes fotográficas que identifican la falta, cumplimiento obligaciones accesorias al contrato tales como, el pintado y mantenimiento de cordones y señalización vertical).
2. Verificar el cumplimiento de la normativa local en materia de seguridad, higiene y resguardo ambiental. Para ello deberá controlar el estado de las instalaciones de los concesionarios, de los equipos y de los vehículos afectados al servicio.
3. Analizar las bases de cálculo de la retribución de los concesionarios y advertir a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia

- mediante resolución fundada. Toda modificación de tarifas deberá ser comunicada previamente al órgano de control, quien verificará su ajuste a las pautas vigentes.
4. Ejercer la jurisdicción administrativa en la materia. El Ente podrá tramitar quejas y reclamos que tengan por objeto encauzar la actividad del prestador dentro de las pautas impuestas por la concesión y en el marco de la política de tránsito del GCBA y aplicar las sanciones previstas en el marco regulatorio ante incumplimiento de las normas que rigen la concesión.
 5. Informar, proteger y asesorar a los ciudadanos acerca de sus derechos y de las particulares características de este servicio. Capacitar a los individuos para que hagan valer sus derechos tanto en el procedimiento de faltas, como en su rol de denunciante de irregularidades por ante el Ente Único.
 6. Crear un sistema de información que permita evaluar en forma estadística el desempeño de los prestadores.
 7. Asistir al Poder Ejecutivo a su requerimiento en la elaboración de las políticas de planificación, gestión, regulación y renegociación de los contratos de concesión.

Se llevaron a cabo las siguientes tareas de control (entre otras):

- Asistencia de personal de la Policía Federal. Verificación del cumplimiento de lo establecido en la cláusula SÉPTIMA del Acta Acuerdo suscripta por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y cada una de las concesionarias del mencionado servicio con fecha 27 de diciembre de 2000 que establece: "El G.C.B.A. proveerá personal policial de la Policía Federal Argentina para asistir y acompañar al personal de la Concesionaria en los respectivos móviles, a razón de uno por cada móvil, los que participarán de la prestación del servicio durante las horas en que este se desarrolle. ..." Constatando en los puntos de salida de los móviles correspondientes a cada una de las concesionarias la identidad del personal de Policía Federal Argentina afectado a este servicio y la correspondencia entre las planillas y la rúbrica de las Actas de Comprobación de acuerdo con lo establecido en el artículo 2° del Decreto GCBA 2713/98.
- Cumplimiento de Órdenes de Trabajo. Verificación de la existencia y uso de la baliza giratoria externa de color ámbar o amarillo colocada sobre el techo de los vehículos afectados al servicio, conforme lo establecido por las Ordenes de Trabajo emitidas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a ambas concesionarias con fecha 4 de junio de 2001. A tales efectos se procedió a constatar dicha situación en la Central de Operaciones y Procesamiento de cada concesionaria y fotografiando todos los móviles que se utilizan.
- Móviles afectados al servicio. Verificación del móvil ubicado sobre la colectoras de la Autopista General Paz entre Av. Constituyentes y Av. San Martín, informando si el mismo cuenta con la identificación reglamentaria (conforme la cláusula séptima del Acta Acuerdo suscripta entre el G.C.A.B.A. y la concesionaria); si cumple con las condiciones reglamentarias de circulación; si se encuentra correctamente estacionado en una dársena especial o si lo hace en la banquina o sobre la vereda; la presencia de Agentes de Policía Federal; y la cantidad y tipo de películas fotográficas y la cantidad de planillas que utiliza el móvil.
- Se ha diseñado una declaración Jurada a ser presentada por los prestadores de este servicio.
- Se actualizó la información referente a Órdenes de Trabajo remitidas por la Subsecretaría de Tránsito y Transporte remitidas a las empresas concesionarias.

Análisis de la base de cálculo de los regímenes tarifarios:

La tarea realizada respecto de los regímenes tarifarios consistió en:

- El análisis de los aspectos tarifarios y cuenta de costos de explotación del servicio subterráneo, con el objetivo de promover la apertura de los costos de explotación del servicio definidos contractualmente, a fin de evaluar el impacto económico que pudiera generar la modificación de algunas de las variables que los componen.
- La evaluación y análisis de los Índices de Calidad definidos en el Contrato de Concesión y comparativos con Subterráneos de otras naciones. Encontrándose en

elaboración modelos para realizar el análisis de sensibilidad de la tarifa frente a variaciones de los costos contemplados contractualmente.

- El diseño y realización de encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio subterráneo, comparando sus resultados con las encuestas anuales realizadas por la Empresa Metrovías S.A.
- La elaboración de un informe sobre estimación económica del ahorro del Concesionario por la disminución del horario de prestación del servicio.
- La estimación del impacto económico para las empresas de transporte, por la implementación del IVA, tomando como base datos estadísticos y de costos de la CNRT.
- La construcción de un sistema de información con datos cualitativos y cuantitativos sobre el auto transporte público local y un análisis de la viabilidad político - institucional de la transferencia de las líneas de auto transporte de pasajeros. Se encuentra en elaboración el informe final con el diagnóstico actual del servicio a nivel empresario y operativo.
- El estudio de los parámetros tarifarios de la distribución de Gas en el marco del convenio celebrado con el ENARGAS.
- El análisis de la facturación de electricidad la variación temporal del precio abonado por Kw para los usuarios de EDENOR.
- Estudios preparatoria de la revisión quinquenal 2002 de las Tarifas Eléctricas, en el marco del convenio con el ENRE.

Información estadística:

El relevamiento estadístico consistió en:

- La adecuación de los datos contenidos en el Boletín Estadístico de la CNRT.
- La elaboración de la comparación internacional de autopistas, detectando costos de construcción por kilómetro, tarifas de peaje, sistemas de construcción.
- El análisis de las Bases de Cálculo de los "Estudio de Cuadros tarifarios de Edenor y Edesur", y del "Estudio de parámetros tarifarios de gas".
- El informe comparativo de las variaciones del PPI / IPC y Precio Abonado por Kw / hora, para usuarios residenciales de electricidad".
- La sistematización de los reclamos presentados por los usuarios ante este Ente efectuando los desgloses por tipo de reclamo y por empresa prestadora; y de las inspecciones realizadas.

Quejas y reclamos:

Las denuncia recibidas se discriminan del siguiente modo:

- 40.47% servicio telefónico
- 20.31% servicio de agua potable
- 10.71% servicio eléctrico
- 10.29% obras públicas
- 5.35% servicio de transporte de pasajeros
- 4.79% servicio de recolección y tratamiento de residuos
- 3.94% servicio de gas
- 1.12% servicio de TV por cable
- 0.28% servicio de multas fotográficas
- 2.67% otros servicios públicos.

Recepción de Quejas y reclamos: del trámite impreso a las denuncias, quejas o reclamos, implementados a través de nuestra propia competencia o realizando la gestión pertinente al órgano nacional, se resolvieron favorablemente las que se indican:

- Paradas de Colectivos.
- Cumplimiento de horarios de servicio de subterráneos.
- Estado del guardaraíl en el Premetro

- Higiene y Seguridad en áreas concesionadas. Nivel sonoro señales acústicas paso a nivel Belgrano Sur - Urquiza.
- Iluminación paso peatonal FFCC Mitre.
- Prolongación del recorrido de la Línea 23, para brindar servicio de transporte a vecinos del Bajo Flores.
- Aguas servidas y limpieza de sumideros.

Principales acciones de características comunitarias:

Como derivación natural de la atención a los usuarios pudieron implementarse acciones comunitarias que redundan en la mejora de la calidad de la prestación de los servicios públicos. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Se realizaron gestiones para que unas 15.000 familias, residentes en el Barrio Presidente Illia, Juan XXIII, Rivadavia I y II y Villa 1-11-14, de la ciudad, recuperaran el recorrido habitual del servicio de transporte de la Línea 23 de colectivos de la empresa DOTA, junto a la colocación de refugios en zonas de detención.
- Frente a la obstrucción de sus cloacas que padecía el Barrio Nágera se iniciaron gestiones ante la empresa Aguas Argentinas logrando concretar los trabajos de desobstrucción, tanto de las cloacas interiores como exteriores.
- Vecinos de Estación Lugano (Pasos a nivel en calles Murguiondo, Larrazábal, Cafayate y Oliden) informaron sobre irregularidades en los pasos a nivel ferroviarios, que ocasionaron varios accidentes con el saldo de víctimas fatales. Se iniciaron gestiones ante la empresa ferroviaria Metropolitano S.A., cuyas autoridades asistieron a una mediación en el ámbito del CGP N°8, comprometiéndose a efectuar las mejoras requeridas, consistentes en la colocación de losetas premoldeadas en los senderos peatonales, limpieza de alcantarillas, instalación de alambrado perimetral de seguridad, desmalezado de terrenos linderos a las vías y cierre definitivo del paso clandestino de la calle Oliden. Parte de dichas tareas ya se han ejecutado y otras se hallan en curso, avaladas por la firma de un Convenio de Mediación entre el Gobierno de la Ciudad, ONG's de la zona, la empresa Metropolitano y el Ente de la Ciudad, con el objeto de garantizar el cumplimiento de las mejoras en la prestación del servicio.
- En la misma zona de Lugano, y a solicitud de los comerciantes acuciados por los problemas de inseguridad debido a la escasa iluminación de las arterias, se gestionó el desramado de los árboles de la zona, lo que mejoró notablemente el servicio de luminarias.
- Vecinos del Barrio "Ramón Carrillo" y Villa N° 3 "Nuestra Sra. De Fátima" y autoridades de la Escuela N° 19 D.E.19 solicitaron solucionar el flujo de desechos cloacales en el perímetro del establecimiento. Por gestiones a través del ETOSS, la empresa Aguas Argentinas S.A. procedió a reparar la conexión del desagüe cloacal de la escuela y al reacondicionamiento de una cámara de boca de registro de la red, con lo cual el sistema reanudó su normal funcionamiento.

Protección del medio ambiente:

Observada la importancia de los niveles de ruido en la vía pública y su impacto en la contaminación ambiental, se está llevando a cabo estudios que evalúen las posibles alternativas de corrección.

Se ha recabado información sobre polución visual, medidas de seguridad en autopistas y estado de avance de obras tendientes a la disminución del impacto de la polución sonora, haciendo especial énfasis en la A.U. 25 de Mayo.

Asistencia al Poder Ejecutivo:

Si bien el Ejecutivo de la Ciudad ha omitido requerir asistencia al Ente, hemos aportado nuestra visión en los temas que se indican:

- Análisis de la Addenda al Contrato de Concesión -Grupo de Servicio 3-, para que instrumento con el gobierno nacional el traspaso a la Ciudad del control del servicio de transporte subterráneo de pasajeros.
- Sugerencias respecto a las nuevas instalaciones de Alumbrado Público (Av. Corrientes (de Callao a Av. 9 de Julio).
- Se advirtió sobre la ilegalidad del llamado a la Licitación para la contratación de un Servicio de Consultoría para el Servicio de Alumbrado Público.
- Se comunicó el incumplimiento por parte de la empresa Ilubaires S.A. del contrato y del Pliego de Bases y Condiciones para el mantenimiento del alumbrado público.
- Se advirtió a la Secretaría de Medio Ambiente y Espacio Público, respecto de:
 - La reformulación del Decreto reglamentario 1886/01 referido a la ley 154, respecto de la necesaria inclusión de las funciones de control del ENTE que habían sido omitidas.
 - La reformulación de los Pliego de Bases y Condiciones, para contratar la prestación de los servicios de higiene urbana, contemplando el rol de control del Ente Único que se había omitido.
- Se elevó proyecto de ley para suplir el vacío legal respecto de los tiempos de espera máximas en cabinas de peaje y derechos de los usuarios.
- Se trabajó en conjunto con la Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad para extender el servicio gratuito de señal de televisión por cable las escuelas de Buenos Aires, estipulado por la Ordenanza 48.899 (artículos 20° y 21°), y el Decreto N° 596/95 (Anexo I, artículo 2° inc. 15). Beneficio que hasta el momento que les fuera informado por este Ente era desconocido por más de ciento setenta escuelas, los que progresivamente han ido accediendo al mismo.
- Se requirieron a la Subsecretaría de Tránsito y Transporte (entre otras):
 - La emisión de una Orden de Trabajo a fin de comunicar a las concesionarias la prohibición de estacionamiento por parte de los móviles afectados al control en vías multicarril, autopistas y banquinas.
 - La emisión de una nueva Orden de Trabajo tendiente a que las empresas den cumplimiento a lo establecido en el punto 3.1.3.2. del Pliego de Especificaciones Técnicas correspondiente al Pliego de Bases y Condiciones del Control Inteligente de Infracciones para la Ciudad de Buenos Aires indicando la ubicación explícita o codificada de la infracción. Ello debido a que se detectó que en las infracciones registradas en las colectoras Norte y Sur de la Av. Gral. Paz, las actas distaban de ser explícitas pues comprendían un tramo de hasta más de 20 cuadras.
 - Se conformó una comisión con la Secretaría de Medio Ambiente a fin de analizar el articulado del pliego de bases y condiciones para la contratación de los servicios de Higiene Urbana a efectos de proponer todas las modificaciones que es menester realizar a fin de contemplar en el mismo las funciones de control que corresponden al Ente de la Ciudad.

Requerimiento de información:

Se enumeran algunos de los requerimientos de información dirigidos a los prestadores de los servicios públicos locales y en el caso de los servicios interjurisdiccionales a los Ente Nacionales de Regulación.

Alumbrado público y señalamiento luminoso: Se solicitó al Gobierno de la Ciudad la documentación sobre el Servicio de Mantenimiento en las cinco zonas la que no ha sido remitida.

Higiene urbana, incluida disposición final: Se solicitó al Gobierno de la Ciudad el proyecto de pliego para la nueva contratación del servicio de higiene urbana, concesión actualmente prorrogada.

Estacionamiento por concesión: Se solicitaron al Gobierno de la Ciudad:

- Pliegos de bases generales y particulares de playas de estacionamiento.

- Contratos de concesión de obra pública de playas de estacionamiento subterráneas y de nivel.
- Pliegos de bases y condiciones generales y particulares de control y sanción de estacionamiento indebido en el micro y macrocentro.
- Contratos de concesión de control y sanción de estacionamiento indebido en el micro y macrocentro.
- Listados y normativa legal vigente con respecto a los beneficiarios de estacionamientos con tarjeta.
- La información referente a la Ley N°469 por la cual se autoriza la concesión mediante el régimen de obra pública, la construcción de nuevas playas de estacionamiento subterráneas.
- Lo referente a la Resolución N°878-SSTyT-2001, por la cual, se requiere el estudio técnico de factibilidades de playas de estacionamiento (estudio preliminar de evaluación económica y de impacto urbano-ambiental).
- La información con respecto a la prestación del servicio de estacionamiento, mediante la modalidad del pago de tarjetas, como así también el listado de calles y aceras junto a las cuales está permitido estacionar, sujetas a tal modalidad; así como el listado de personas autorizadas para la venta de las mismas y la normativa por el cual se autoriza a las mismas.

Conservación y mantenimiento vial por peaje: Se solicitó a COVIMET los Planes de Trabajo para el presente año. Se anota que la concesionaria aduce dificultades para el establecimiento del mismo debido a incumplimientos contractuales por parte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Se solicitó a AUSA el Plan de Trabajo previsto para el presente año, el cual nos fue remitido en forma satisfactoria y en detalle. También se solicitó a AUSA y COVIMET nos informen del pago de la tasa de fiscalización y control conforme a lo establecido en el decreto N° 1277/99.

Verificación fotográfica de infracciones de tránsito: Se solicitó a las concesionarias el detalle de insumos importados a fin de determinar la incidencia de los mismos en el canon a percibir por cada acta labrada. Se requirieron las estadísticas totales de infracciones registradas desde el inicio del servicio de verificación fotográfica de infracciones hasta el pasado mes de abril.

Servicios públicos interjurisdiccionales: Se procedió a requerir a los respectivos entes reguladores nacionales:

- Informe sobre reclamo por demoras en el envío de facturas por parte de EDESUR S.A.
- Informe respecto de posibles efectos adversos derivados de las antenas de teléfonos celulares.
- Informe sobre solicitud de intervención por irregularidades en la migración pulso telefónico a fracción de minuto horario.
- Informe sobre inconvenientes ocasionados por depósito de agua de la empresa Aguas Argentinas S.A.
- Informe Sobre denuncia por desagüe pluvial que descarga las aguas servidas en la calle Miralla 2402 y otras.
- Informe sobre denuncia de vertido de aguas servidas en Pasaje Tres Lomas 556.
- Informe sobre denuncia a Metrogas S.A. por retiro de medidores y otros hechos.
- Informe sobre reclamo por distorsión en la facturación de Aguas Argentinas en predios de grandes superficies.
- Informe al ENRE sobre el costo de la energía en consorcio de propiedad horizontal.

Otras tareas realizadas:

Capacitación: Con la finalidad de informar y asesorar a los ciudadanos y a las organizaciones que éstos conformen, se procedió a implementar tareas de formación y divulgación. Capacitando a los agentes internos y a los efectores externos. Se suscribieron acuerdos institucionales, se participó en cursos, talleres y jornadas, instrumentando acciones tendientes a la organización de una red de control comunitario.

Actividades de capacitación: Las actividades de formación, información y capacitación se basaron en la suscripción de acuerdos con instituciones públicas e intermedias, en la

capacitación interna del personal del Ente de la Ciudad y en la información y capacitación ciudadana.

Acuerdos institucionales: Se suscribieron los acuerdos que se enumeran:

- Con ADELCO, para el estudio del "Estado de las estaciones de Transferencia".
- Con la Facultad de Ingeniería - UBA -con el objeto de programar y desarrollar actividades de cooperación, capacitación y asistencia técnica
- Con el INAP con la finalidad de concretar la cooperación y asistencia técnica de ese organismo para la provisión de una red nacional de documentación e información sobre administración pública.
- Con A.T.S.A., para el mutuo asesoramiento y capacitación, en tema atinentes a la protección de la salud y de los derechos de los trabajadores de la sanidad y los usuarios de servicios públicos de higiene urbana, en los procesos de generación, transporte, tratamiento y disposición final de residuos patogénicos y peligrosos.
- Con el SUTERH para la de capacitación de los encargados de edificios.
- Con la Secretaría de Educación y la Secretaria de Desarrollo Económico: Acuerdo Marco de Capacitación y Gestión.
- Con la Dirección de Divulgación Ambiental de la Dirección de Política Ambiental de la Municipalidad de Rosario, para implementar en la Ciudad de Buenos Aires un programa tendiente a la capacitación a la población sobre la separación domiciliar de residuos reciclables.

Capacitación interna: Las actividades de capacitación de los agentes del Ente Único consistieron en su participación en:

- Curso - Taller teórico y práctico acerca de la "Atención al Público", con eje en la administración orientada al ciudadano, brindado por profesionales del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP).
- Curso de "Introducción al Planeamiento Estratégico", dictado por el Lic. Bernardo Maresca, docente del INAP, orientado al personal gerencial del organismo.
- Jornada de Capacitación en torno al esquema regulatorio de la electricidad, facultades del ENRE, reglamento de Suministros, Obligaciones, Derechos de las Distribuidoras y de los Usuarios, responsabilidad de las Distribuidoras y Sanciones.
- Seminario sobre Sistemas de información, implementación y difusión del software Arc - Explorer, dictado por la Unidad Coordinadora de Sistemas de Información Georeferenciadas.
- Curso de Contaminación Ambiental en Centrales, Líneas y Subestaciones. A cargo de los ingenieros Arévalo Camacho, Hipólito Choren, Enrique Baily-Bailliere.
- Curso de Formación en Métodos Cuantitativos".
- Curso de Matemática para Economistas I y II, a cargo del Dr. Pérez Lance.
- Curso de probabilidad, a cargo de la Dra. Susana Pasciullo.
- Curso de Estadística, a cargo de la Dra. Susana Pasciullo.
- Curso de Econometría, a cargo de la Dra. Susana Pasciullo.
- Curso en el Consejo Superior Profesional de Geología. Jornada sobre "Peligrosidad del Gas Natural" Noviembre de 2001.
- Curso en el Ente Nacional Regulador del Gas. Jornada Informativas sobre Gas Natural.

Capacitación ciudadana: En tanto las actividades dirigidas a los ciudadanos porteños consistieron en:

- Encuentros de divulgación en los CGPs: 7, 9, y 14 Este, con sus Consejos Consultivos, para informar sobre la Ley 210 de creación del ENTE, las incumbencias, competencias y cómo efectuar reclamos sobre los servicios públicos.
- Curso "Higiene y Seguridad en el trabajo" (nociones sobre Alumbrado Público e Higiene ambiental), cuatro jornadas de tres horas de duración desarrolladas en el Centro de Formación Profesional del SUTERH.
- Diecisiete charlas en locales de los distintos barrios porteños, con la asistencia de vecinos y encargados de edificios. Realizado en el marco del acuerdo con el SUTERH y con la finalidad de analizar los contenidos de la Ley 210 en general y los servicios de Alumbrado Público y Residuos Domiciliarios, en particular.

- Coordinación con alrededor de 1000 ONGs de la más variadas competencias (clubes sociales, ecoclubes, radios FM y sindicatos), destinada a la implementación de campañas dirigidas a la población referidas a los derechos en su calidad de usuarios de servicios públicos.
- Se procedió a identificar, registrar y contactar a 45 asociaciones intermedias sin fines de lucro cuya actividad está orientada a la preservación ambiental, con la finalidad de generar una red de control ambiental comunitario.
- Participación en la Jornada denominada "Reciclado y Recicladores", realizada en la Legislatura de la Ciudad Autónoma de la Ciudad de Buenos Aires.
- Participación en las Jornadas sobre Residuos Sólidos Urbanos organizadas por ARS.
- Participación en el Primer Congreso Latinoamericano Interdisciplinario de Salud y Medio Ambiente . Sociedad Argentina de Medicina Ambiental.
- Seminario sobre manejo de residuos patológicos, realizado en el Hospital Militar.
- Seminario sobre el control de la documentación exigible en el transporte de residuos patológicos y peligrosos, realizado en el Registro Nacional de Residuos Peligrosos.
- Seminario sobre el control vehicular de acuerdo a las normas de transporte por carretera de cargas peligrosas, realizado en la CNRT.
- Participación en la Jornada de Derecho Ambiental en la Ciudad de Buenos Aires. Coordinador General Dr. Daniel Sabsay.
- Organización de la Semana del Consumidor y el Usuario con acto central el "Día Mundial del Consumidor" en el Salón Dorado de la Legislatura de la Ciudad. Las Jornadas incluyeron suministros de información en la vía pública, actividades educativas en todos los niveles de la enseñanza y exposiciones en paneles de funcionarios y especialistas ante una nutrida concurrencia.
- Participación en el Panel "La Visión del Estado Nacional y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en el Seminario sobre la situación actual del Aeroparque Jorge Newbery, alternativas sobre su futuro y ámbito territorial sobre la que se encuentra emplazado.
- Participación en la 27 y 28 Feria Internacional del Libro con actividades relacionadas con la Capacitación Comunitaria de Servicios Públicos.
- Organización del Encuentro Comunitario sobre Aspectos Ambientales de los Servicios Públicos en el Instituto Superior de Carreras Empresariales y Ambientales (ISCEA).
- Participación en panel sobre La protección de los usuarios de servicios públicos en el I Congreso Nacional de Usuarios y Consumidores.
- Organización del Día Mundial del Medio Ambiente en el Salón San Martín de la Legislatura de la Ciudad.
- Participación en el Seminario de Producción Limpia en la Ciudad de Buenos Aires en el panel sobre Normas de Cumplimiento Obligatorias y los Organismos de Control en el Salón Auditorio del Banco Ciudad de Buenos Aires.
- Participación en la Conferencia "Los Órganos de Control de la Ciudad de Buenos Aires rinden cuentas" organizadas por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas.
- Participación en la Jornada sobre Gestión Ambiental de los Servicios Públicos en el Instituto de Estudios e Investigaciones Ambientales de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES).
- Participación en las Primeras Jornadas sobre el Ruido y sus consecuencias en la Salud de la población en el Salón San Martín de la Legislatura de la Ciudad.
- Organización de la Conferencia sobre Aspectos Ambientales previstos en la creación del Ente de la ciudad, en la Subsede Buenos Aires de la Universidad Católica de Salta, a pedido de la Dirección de Extensión Universitaria.
- Organización de la Jornada sobre el Significado de los Servicios Públicos en la Vida Cotidiana y los Derechos de los Usuarios, el día del Profesor, en el Instituto Superior del Profesorado "Joaquín V. González".
- Organización de la Jornada sobre Regulación Control y Derechos de los Usuarios de los Servicios Públicos en Temas Ambientales, el Día Nacional de la Conciencia Ambiental, en la Universidad de Belgrano.

- Exposición en el II Seminario Internacional "Participación de los usuarios en la regulación y la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento" organizado por ENHOSA.
- Participación en el Foro Permanente ISO 1400 para la defensa del Medio Ambiente en el Salón Auditorio de la Defensoría del Pueblo de la Nación.
- Participación en las Primeras Jornadas de la Asociación Argentino-Uruguaya de Economía Ecológica, en el Centro de Estudios Avanzados de la Universidad de Buenos Aires.
- Participación en la "I Jornada de Fortalecimiento Institucional en Políticas y Estrategias sobre el Patrimonio Cultural" en el panel "El control de los entes reguladores en la protección del patrimonio de la Ciudad de Buenos Aires organizada por la Secretaría de Cultura y la Legislatura de la ciudad".
- Participación de la IV Reunión Anual de la Sociedad de Toxicología y Química Ambiental, celebrada en Buenos Aires.
- Organización del Encuentro Comunitario sobre Derechos de Usuarios ante los problemas Ambientales que generan los Servicios Públicos el Día del Urbanismo, en la Asociación de Capacitación y Educación Mutua "Ciencia para todos".
- Participación de las Primeras Jornadas de Adaptación de la Ciudad y el Área Metropolitana de Buenos Aires al Cambio Climático, organizada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad en el panel Los Servicios Públicos frente a la Adaptación del Cambio Climático.
- Participación en Seminario "Planeamiento Estratégico y Gestión Pública", organizada por el Consejo de Profesionales de Sociología.
- Participación en la Sesión Pública de la Academia Argentina de Ciencias del Ambiente llevada a cabo en la Chancillería de la Nación Argentina celebrada el Día Mundial del Aire Puro.
- Organización en conjunto con el Centro de Estudios de la Actividad Regulatoria Energética (CEARE), de la mesa redonda sobre "Jurisdicción y competencias del EURSPCABA, en la Facultad de Derecho de la UBA.
- Organización del Seminario Internacional "Regulación con equidad, tarifas justas y ganancias razonables", en el Centro de Estudios Avanzados de la UBA.

Educación: Dentro de la comunidad educativa existen demandas que hacen necesario implementar un programa coordinado conjunto, entre las Secretarías de Educación, de Desarrollo Económico del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se llevaron a cabo:

- Tres talleres y una muestra con los alumnos de las escuelas primarias, a fin de informar, difundir y capacitar a todos los miembros de dicha comunidad sobre los elementos de la defensa del consumidor y del usuario. Participaron docentes, directivos, alumnos y padres que integran las asociaciones cooperadoras. Lugar de realización Distrito Escolar N° 2, escuelas N° 8, N° 19 y N° 5.
- Una jornada de capacitación en el ENET N° 23 conjuntamente con ENET N° 8 y 17 (nivel de educación media) con la asistencia de alumnos de 4°, 5° y 6° año con sus respectivos profesores. El objetivo logrado fue instalar el tema de la Educación en el Consumo, en la comunidad educativa; explorar acerca del conocimiento existente en docentes y alumnos sobre los derechos que tienen como consumidores de bienes y servicios; difundir los derechos de los consumidores y usuarios; capacitar a los docentes y alumnos para que sean consumidores críticos de bienes y servicios; capacitar a los docentes para que ellos sean formadores de opinión y virtuales capacitadores de otros pares.
- La participación en panel de Usuarios y Consumidores, a solicitud de la Dirección de la Escuela N° 8, D.E. N° 2 prestando asesoramiento permanente en la sede Central del Ente Único y en las instalaciones de los CGPs 5 y 7.

Elaboración material de difusión: Se implementaron los siguientes materiales de difusión y capacitación:

- Biptico en el que se detallan, los servicios en los que tiene competencia directa y las formas de hacer llegar reclamos y denuncias.
- "Cuadernos técnicos sobre Residuos Sólidos Urbanos, Residuos Sólidos Domiciliarios, Residuos Sólidos Patogénicos y Peligrosos". Los cuadernos informan sobre el tratamiento dado a los residuos desde su generación, manipulación, separación, almacenamiento, recolección, transferencia y transporte, para concluir en la evacuación de los residuos sólidos urbanos, y las empresas que prestan dicho servicio. En el que también se analiza el marco legal para el tratamiento de los residuos patogénicos, y los contenidos principales de los contratos de concesión de los servicios de higiene urbana suscriptos entre las empresas y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Cuaderno Técnico sobre Alumbrado Público, basado en el mantenimiento correctivo y preventivo del alumbrado público en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se incorporó un cuadro comparativo con el tipo de fallas, la metodología de reparación y el plazo para la misma, con la información sobre las respectivas empresas prestatarias, divididas en cinco (5) zonas con sus respectivos concesionarios.
- Manual de Capacitación al Usuario, dividido en dos ejes temáticos. Por un lado, la atención del usuario de servicios públicos en una administración orientada al ciudadano, y por el otro, la regulación de los servicios públicos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- La inclusión en el reverso de las facturas de A.B.L. una leyenda para información de los usuarios sobre la existencia del ENTE y los mapas en que están divididos los servicios de higiene urbana, recolección de residuos y alumbrado público.
- Revista "Tiempos de Regulación", publicación mensual que informa sobre las actividades, servicios prestados por el Ente de la Ciudad y contiene enfoques analíticos de los servicios públicos locales e interjurisdiccionales.
- Publicación del texto completo de la ley 210.
- El diseño de un afiche institucional para informar a los Usuarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sobre los alcances de la desregulación del servicio telefónico, sus derechos, dónde reclamar y las obligaciones de las empresas prestatarias. Por razones presupuestarias se tuvo que limitar a su publicación en la tapa de la revista "Tiempos de Regulación" N°4.
- Manual de derechos y obligaciones para usuarios de autopistas, con la asistencia de AUSA.
- Manual de Derechos y Obligaciones para usuarios de servicios públicos interjurisdiccionales (agua, electricidad, gas, telefonía) próximo a publicar.
- Publicación página web www.entedelaciudad.gov.ar.

ANEXO IV

Misiones y Funciones

Secretaría de Directorio y Gestión Presupuestaria:

- Coordinar las actividades institucionales vinculadas con lo normado en la Ley N° 210 en función de las decisiones del Directorio.
- Coordinar y ejecutar el seguimiento de las decisiones del Directorio.
- Seguimiento de los aspectos vinculados con la ejecución presupuestaria del Organismo.
- Informar periódicamente al Directorio los resultados de los controles de gestión realizados.
- Asistir al Directorio en el seguimiento de las actividades derivadas de las acciones prioritarias del Organismo
- Coordinar:
 - Elaboración del informe anual.
 - Programación y preparación de las Audiencias Públicas, en conjunto con los Organismos dependientes del GCBA, y con la asistencia de Asuntos Jurídicos.
 - Asistir al Directorio en la preparación y desarrollo de las reuniones, registro y documentación de las decisiones.
- Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades de:
 - Despacho de los asuntos que por su naturaleza no requieran intervención específica de otras áreas, según defina el Directorio en cada caso.
 - Sistema de mesa de Entradas y de Seguimiento y archivo de expedientes.
 - Registro, trámite y archivo de las resoluciones y recomendaciones efectuadas por el Directorio.
- Llevar el registro de movimientos de toda la documentación administrativa del Directorio.
- Instrumentar la publicación de las decisiones que adopte el Ente.
- Seguimiento de las publicaciones de las normativas que involucran los aspectos referentes a los objetivos del Ente.

Auditoría Interna:

- Asistir al Directorio en la verificación del cumplimiento de las normas y procedimientos por parte de las diferentes áreas en el desarrollo de sus actividades.
- Emitir dictamen sobre las normas y procedimientos que deban ser sometidos a aprobación del Directorio.
- Elaborar y elevar al Directorio el Plan Anual de Auditoría y sus modificaciones.
- Revisar y evaluar íntegramente los actos y la aplicación de los controles operacionales, contables y financieros.
- Verificar si las erogaciones son efectuadas y los ingresos son percibidos de acuerdo con las normas legales y contables aplicables a los niveles presupuestarios correspondientes.
- Determinar la confiabilidad de los datos que se utilizan en la elaboración de la información, evaluando el funcionamiento de los sistemas de control interno.
- Producir informes con opinión sobre cada auditoría realizada.
- Realizar las tareas de seguimiento o auditoría puntuales encomendadas por el Directorio.
- Mantener el intercambio de información con la Auditoría General del Gobierno de la Ciudad y la Sindicatura General de la CABA.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Administración y Finanzas:

- Asesorar al Directorio en materia presupuestaria y económico financiera así como en tema de recursos, compras y contrataciones e informática.
- Coordinar la preparación y elevar al Directorio el proyecto de presupuesto anual del Ente.
- Preparar y elevar al Directorio, con la asistencia de Auditoría Interna, la información económico financiera requerida por los Organismos de fiscalización del Ente.
- Proponer al Directorio, en conjunto con Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos, las normas y procedimientos administrativo contables.
- Elevar al Directorio el plan manual del área.
- Coordinar y controlar las actividades de:
 - Elaboración del presupuesto anual.
 - Contabilidad patrimonial y presupuestaria.
 - Custodia de valores y administración de pagos.
 - Desarrollo y administración de personal.
 - Seguridad y control de entrada y salida de bienes del Ente.
 - Gestión de compras y contrataciones.
 - Servicios generales.
- Refrendar las ordenes de compra y las contrataciones de obras y servicios, en forma previa a su elevación al Directorio.
- Refrendar las ordenes de pago en forma previa a su elevación al Directorio.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Asuntos Jurídicos:

- Asistir Al Directorio y demás áreas del Ente en los aspectos que requieran dictamen legal, a fin de asegurar las decisiones del Ente cuenten con el adecuado respaldo jurídico.
- Representar al Ente en sede judicial y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales.
- Promover y llevar adelante las acciones judiciales dispuestas por el Directorio, coordinando con la Procuración General.
- Atender la resolución de conflictos legales tanto internos como los externos que le competen al Ente.
- Atender la resolución de temas contenciosos administrativos.
- Elaborar proyectos de resoluciones y proponer medidas instructorias en las actuaciones de su competencia e intervenir en los elaborados por otras áreas del Organismo.
- Entender en el estudio, análisis y redacción de los proyectos de modificaciones de normas legales y administrativas, cuando las mismas surjan de la actividad del Ente.
- Analizar y revisar los aspectos legales relativos a contratos, bases y condiciones para las licitaciones que convoque el Poder Ejecutivo.
- Asistir al Directorio en todo lo referente a la convocatoria, organización y desarrollo de las Audiencias Públicas.
- Emitir dictamen sobre las diferentes normas y procedimientos internos que deban ser sometidos a aprobación del Directorio.
- Efectuar los sumarios e investigaciones administrativas del personal.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Servicios Públicos Domiciliarios:

- Efectuar los estudios y análisis necesarios para controlar, en los términos de los Art. 2° y 3° de la Ley N° 210, las prestaciones de los servicios públicos de su competencia.

- Elaborar los conceptos e indicadores de calidad y eficiencia que aseguren la valoración de los servicios y su prestación.
- Crear y mantener un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
- Elevar al Directorio para su resolución:
 - La propuesta de medidas instructorias sobre los reclamos de su competencia.
 - Los proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - El pedido al Poder Ejecutivo para la realización de Audiencias Públicas, cuando configuren situaciones previstas en el Art. 13 de la Ley N° 210, en actuaciones de su competencia.
 - La propuesta de nuevas actividades a ser incluidas bajo el régimen de servicio público, así como cualquier otra medida a adoptar en beneficio del interés general, en el área de su competencia.
 - La fundamentación de la resolución a ser elevada a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria en actuaciones de su competencia.
 - La propuesta de acciones, con la asistencia de Asuntos Jurídicos, tendientes a hacer cesar conductas anticompetitivas.
 - El requerimiento al Juez competente, con la asistencia de Asuntos Jurídicos, del auxilio de la fuerza pública para lograr el cumplimiento de las medidas que pudieren corresponder.
- Requerir a los prestadores de servicios bajo su control la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones asegurando el adecuado resguardo y reserva de la información.
- Mantener vinculación con las áreas de su mismo nivel existentes en otros organismos del área de su competencia.
- Elaborar en conjunto con Fiscalización y proponer al Directorio el Plan Anual de Fiscalización a ser realizado sobre los servicios de su competencia.
- Asistir al Directorio cuando este deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales, en temas de su competencia.
- Mantener el archivo permanente y actualizado de informes, estudios, estadísticas y demás elementos y publicaciones que faciliten el desarrollo del cometido del Ente en sus áreas de competencia.
- Evaluar las necesidades y prioridades de los consumidores y proponer sobre los servicios del área de su competencia:
 - Estrategia de mejoramiento del sistema de regulación requerido para su satisfacción.
 - Mejoras de enfoque, alcance y metodología del control de calidad técnica y comercial.
- Proponer al Directorio, en conjunto con Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos y con la participación de Atención al Usuario, las normas y procedimientos para el trámite administrativo de los reclamos correspondiente al área de su competencia.
- Proponer al Directorio, en conjunto con Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos y con la participación de Atención al Usuario, las normas y procedimientos para el trámite administrativo de los reclamos correspondiente al área de su competencia.
- Elevar al Directorio el plan anual del área.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Servicios Públicos en la Vía Pública:

- Efectuar los estudios y análisis necesarios para controlar, en los términos de los Arts. 2° y 3° de la Ley N° 210, las prestaciones de los servicios públicos de su competencia.
- Mejoras de enfoque, alcance y metodología del control de calidad técnica y comercial.

- Proponer al Directorio, en conjunto con Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos y con la participación de Atención al Usuario, las normas y procedimientos para el trámite administrativo de los reclamos correspondiente al área de su competencia.
- Proponer al Directorio, en conjunto con Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos y con la participación de Atención al Usuario, las normas y procedimientos para el trámite administrativo de los reclamos correspondiente al área de su competencia.
- Elevar al Directorio el plan anual del área.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Servicios Públicos Residuos Patológicos y Peligrosos:

- Efectuar los estudios y análisis necesarios para controlar, en los términos de los Arts. 2º y 3º de la Ley N° 210, las prestaciones de los servicios públicos de su competencia.
- Elaborar los conceptos e indicadores de calidad y eficiencia que aseguren la valoración de los servicios y su prestación.
- Crear y mantener un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
- Elevar al directorio para su resolución:
 - La propuesta de medidas instructorias sobre los reclamos de su competencia.
 - Los proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - El pedido del Poder Ejecutivo para la realización de Audiencias Públicas, cuando se configuren situaciones previas en el Art. 13 de la Ley N° 210, en actuaciones de su competencia.
 - La propuesta de nuevas actividades a ser incluidas bajo el régimen de servicio público, así como cualquier otra medida a adoptar en beneficio del interés general, en el área de su competencia.
 - La fundamentación de la resolución a ser elevada a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria en actuaciones de su competencia.
 - La propuesta de acciones, con la asistencia de Asuntos Jurídicos, tendientes a hacer cesar conductas anticompetitivas.
 - El requerimiento al Juez competente, con la asistencia de Asuntos Jurídicos, del auxilio de la fuerza pública para lograr el cumplimiento de las medidas que pudieren corresponder.
- Requerir a los prestadores de servicios bajo su control la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones asegurando el adecuado resguardo y reserva de la información.
- Mantener actualizada la información de los operadores de sustancia peligrosas y patológicas inscriptos en el Registro Nacional de Operadoras de las mencionadas sustancias.
- Mantener vinculación con las áreas de su mismo nivel existentes en otros organismos del área de su competencia.
- Elaborar en conjunto con Fiscalización y proponer al Directorio el Plan Anual de Fiscalización a ser realizado sobre los servicios de su competencia.
- Realizar comprobaciones técnicas: cuando las inspecciones requieran de conocimientos específicos sobre la prestación del servicio público; en los procedimientos de rutina llevados adelante por el área; por orden del Directorio y/o a requerimiento del Área de Fiscalización.
- Asistir al Directorio cuando este deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales, en temas de su competencia.
- Mantener el archivo permanente y actualizado de informes, estudios, estadísticas y demás elementos y publicaciones que faciliten el desarrollo del cometido del Ente en sus áreas de competencia.
- Evaluar las necesidades y prioridades de los consumidores y proponer sobre los servicios del área de su competencia:

- Estrategias de mejoramiento del sistema de regulación requerido para su satisfacción.
 - Mejoras de enfoque, alcance y metodología del control de calidad técnica y comercial
- Proponer al directorio, en conjunto con Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos y con la participación de Atención al Usuario, las normas procedimientos para el trámite administrativo de los reclamos correspondientes al área de su competencia.
 - Proponer al Directorio, en conjunto con Asuntos Jurídicos el reglamento para la aplicación de las sanciones que correspondan, de conformidad con los regímenes sancionatorios vigentes cuidando que la aplicación de las mismas respeten los principios del debido proceso.
 - Elevar al Directorio el plan anual del área.
 - Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Servicios Públicos Higiene Urbana:

- Efectuar los estudios y análisis necesarios para controlar, en los términos de los Arts. 2º y 3º de la Ley Nº 210, las prestaciones de los servicios públicos de su competencia.
- Elaborar los conceptos e indicadores de calidad y eficiencia que aseguren la valoración de los servicios y su prestación.
- Crear y mantener un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
- Elevar al directorio para su resolución:
 - La propuesta de medidas instructorias sobre los reclamos de su competencia.
 - Los proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - El pedido del Poder Ejecutivo para la realización de Audiencias Públicas, cuando se configuren situaciones previas en el Art. 13 de la Ley Nº 210, en actuaciones de su competencia.
 - La propuesta de nuevas actividades a ser incluidas bajo el régimen de servicio público, así como cualquier otra medida a adoptar en beneficio del interés general, en el área de su competencia.
 - La fundamentación de la resolución a ser elevada a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria en actuaciones de su competencia.
 - La propuesta de acciones, con las asistencia de Asuntos Jurídicos, tendientes a hacer cesar conductas anticompetitivas.
 - El requerimiento al Juez competente, con la asistencia de Asuntos Jurídicos, del auxilio de la fuerza pública para lograr el cumplimiento de las medidas que pudieren corresponder.
- Requerir a los prestadores de servicios bajo su control la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones asegurando el adecuado resguardo y reserva de la información.
- Mantener actualizada la información de los operadores de sustancia peligrosas y patológicas inscriptos en el Registro Nacional de Operadoras de las mencionadas sustancias.
- Mantener vinculación con las áreas de su mismo nivel existentes en otros organismos del área de su competencia.
- Elaborar en conjunto con Fiscalización y proponer al Directorio el Plan Anual de Fiscalización a ser realizado sobre los servicios de su competencia.
- Realizar comprobaciones técnicas: cuando las inspecciones requieran de conocimientos específicos sobre la prestación del servicio público; en los procedimientos de rutina llevados adelante por el área; por orden del Directorio y/o a requerimiento del Área de Fiscalización.
- Asistir al Directorio cuando este deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales, en temas de su competencia.

- Mantener el archivo permanente y actualizado de informes, estudios, estadísticas y demás elementos y publicaciones que faciliten el desarrollo del cometido del Ente en sus áreas de competencia.
- Evaluar las necesidades y prioridades de los consumidores y proponer sobre los servicios del área de su competencia:
 - Estrategias de mejoramiento del sistema de regulación requerido para su satisfacción.
 - Mejoras de enfoque, alcance y metodología del control de calidad técnica y comercial
- Proponer al directorio, en conjunto con Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos y con la participación de Atención al Usuario, las normas procedimientos para el trámite administrativo de los reclamos correspondientes al área de su competencia.
- Proponer al Directorio, en conjunto con Asuntos Jurídicos el reglamento para la aplicación de las sanciones que correspondan, de conformidad con los regímenes sancionatorios vigentes cuidando que la aplicación de las mismas respeten los principios del debido proceso.
- Elevar al Directorio el plan anual del área.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Servicios Públicos de Transporte de Pasajeros:

- Efectuar los estudios y análisis necesarios para controlar, en los términos de los Arts. 2º y 3º de la Ley Nº 210, las prestaciones de los servicios públicos de su competencia.
- Elaborar los conceptos e indicadores de calidad y eficiencia que aseguren la valoración de los servicios y su prestación.
- Crear y mantener un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
- Elevar al directorio para su resolución:
 - La propuesta de medidas instructorias sobre los reclamos de su competencia.
 - Los proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - El pedido del Poder Ejecutivo para la realización de Audiencias Públicas, cuando se configuren situaciones previas en el Art. 13 de la Ley Nº 210, en actuaciones de su competencia.
 - La propuesta de nuevas actividades a ser incluidas bajo el régimen de servicio público, así como cualquier otra medida a adoptar en beneficio del interés general, en el área de su competencia.
 - La fundamentación de la resolución a ser elevada a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria en actuaciones de su competencia.
 - La propuesta de acciones, con las asistencia de Asuntos Jurídicos, tendientes a hacer cesar conductas anticompetitivas.
 - El requerimiento al Juez competente, con la asistencia de Asuntos Jurídicos, del auxilio de la fuerza pública para lograr el cumplimiento de las medidas que pudieren corresponder.
- Requerir a los prestadores de servicios bajo su control la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones asegurando el adecuado resguardo y reserva de la información.
- Mantener actualizada la información de los operadores de sustancia peligrosas y patológicas inscriptos en el Registro Nacional de Operadoras de las mencionadas sustancias.
- Mantener vinculación con las áreas de su mismo nivel existentes en otros organismos del área de su competencia.
- Elaborar en conjunto con Fiscalización y proponer al Directorio el Plan Anual de Fiscalización a ser realizado sobre los servicios de su competencia.

- Realizar comprobaciones técnicas: cuando las inspecciones requieran de conocimientos específicos sobre la prestación del servicio público; en los procedimientos de rutina llevados adelante por el área; por orden del Directorio y/o a requerimiento del Área de Fiscalización.
- Asistir al Directorio cuando este deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales, en temas de su competencia.
- Mantener el archivo permanente y actualizado de informes, estudios, estadísticas y demás elementos y publicaciones que faciliten el desarrollo del cometido del Ente en sus áreas de competencia.
- Evaluar las necesidades y prioridades de los consumidores y proponer sobre los servicios del área de su competencia:
 - Estrategias de mejoramiento del sistema de regulación requerido para su satisfacción.
 - Mejoras de enfoque, alcance y metodología del control de calidad técnica y comercial
- Proponer al directorio, en conjunto con Auditoría Interna y Asuntos Jurídicos y con la participación de Atención al Usuario, las normas procedimientos para el trámite administrativo de los reclamos correspondientes al área de su competencia.
- Proponer al Directorio, en conjunto con Asuntos Jurídicos el reglamento para la aplicación de las sanciones que correspondan, de conformidad con los regímenes sancionatorios vigentes cuidando que la aplicación de las mismas respeten los principios del debido proceso.
- Elevar al Directorio el plan anual del área.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Fiscalización:

- Diseñar la metodología de fiscalización.
- Elaborar en conjunto con las áreas técnicas el Plan Anual de Fiscalización, y elevarlo al Directorio.
- Ejecutar plan de fiscalización aprobado por el Directorio.
- Realizar inspecciones: a los efectos de constatar las denuncias realizadas por los usuarios; cuando el Directorio ordene controles especiales; a requerimiento de las áreas técnicas; y cuando sea necesario solicitar el auxilio de la fuerza pública en forma conjunta con las áreas técnicas.
- Ejecutar, a requerimiento del Directorio o de las áreas de servicios con aprobación del Directorio fiscalizaciones fuera del programa.
- Elevar al Directorio y con su asentimiento a las áreas correspondientes los informes resultantes de las observaciones efectuadas.
- Ejecutar operativamente, con la asistencia de Asuntos Jurídicos, las sanciones generadas en sede administrativa, requiriendo de considerarse necesario la participación de la fuerza pública.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Atención al Usuario.

- Coordinar y controlar las Delegaciones de Atención de Usuarios.
- Coordinar y controlar de las actividades de:
 - Recepción de consultas, denuncias o reclamos de los usuarios y traslado a Sede Central del Ente.
 - Comunicación al usuario de las acciones o resoluciones del caso.
- Coordinar relaciones con la Subsecretaría de Descentralización y la Dirección de Defensa y Protección al Consumidor del G.C.A.B.A.

- Participar en la elaboración de las normas y procedimientos que hacen al trámite administrativo de los reclamos, que sometan a aprobación las áreas operativas de las diferentes competencias.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Capacitación al Usuario:

- Organizar, coordinar y controlar de las actividades de:
 - Capacitación y difusión a la comunidad sobre sus derechos como usuario de servicios públicos.
 - Asesoramiento a los usuarios y consumidores sobre sus derechos, así como a las asociaciones que estos conformen.
 - Capacitación del personal de Ente cuya actividad signifique directa relación con los usuarios de servicios públicos.
- Proponer al Directorio el Plan Anual de Capacitación.
- Ejecutar los planes de capacitación convenidos por el Directorio con otros organismos regulatorios para un mejor logro del objetivo de educación de los consumidores.
- Proponer al Directorio, en conjunto con las Áreas de Asuntos Jurídicos y Auditoría Interna las normas y procedimientos que aseguren a los usuarios y consumidores el acceso a la información así como su participación en las Audiencias Públicas.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Sector Prensa y Difusión:

- Elevar al Directorio el plan anual del área.
- Coordinar las relaciones del ENTE con:
 - Otros organismos e instituciones públicas o privadas, nacionales e internacionales afines al Ente.
 - Los medios de comunicación.
- Ejecutar la política de información de las actividades del organismo.
- Difundir, a través de los citados medios, las decisiones y acciones del organismo conforme lo decida el Directorio.
- Asistir al Directorio en lo atinente a su relación con los medios de comunicación.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Sector Centro de Documentación:

- Organizar la recepción de la documentación que conforma los archivos del organismo.
- Instrumentar el sistema de resguardo de la documentación, a través de los medios tecnológicos e informáticos que se definan.
- Administrar el archivo bibliográfico del Ente.

Sector Estudios Especiales:

- Asistir al Directorio en todas aquellas actividades que ayuden a lograr efectividad en su gestión y el cumplimiento de las competencias asignadas.
- Coordinar, ejecutar y controlar todos aquellos proyectos encomendados por el Directorio.
- Trabajar coordinadamente con los diferentes sectores del organismo, en todas aquellas actividades encomendadas por el Directorio.
- Elaborar los estudios, conforme decisión del Directorio, vinculados con las competencias establecidas en la normativa.

- Entender de acuerdo a los solicitado por el Directorio, en los aspectos metodológicos estadísticos del organismo.
- Elaborar informes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.

Sector Sistemas:

- Mantener disponibles y supervisar el correcto funcionamiento del software de base y las redes de comunicación instaladas, corrigiendo los desvíos producidos.
- Asesorar al Directorio sobre nuevas tecnologías informáticas.
- Entender en el diseño, instalación y mantenimiento de los sistemas de comunicación.
- Diseño y mantenimiento de la página web del organismo.

Coordinación Secretaría de Directorio:

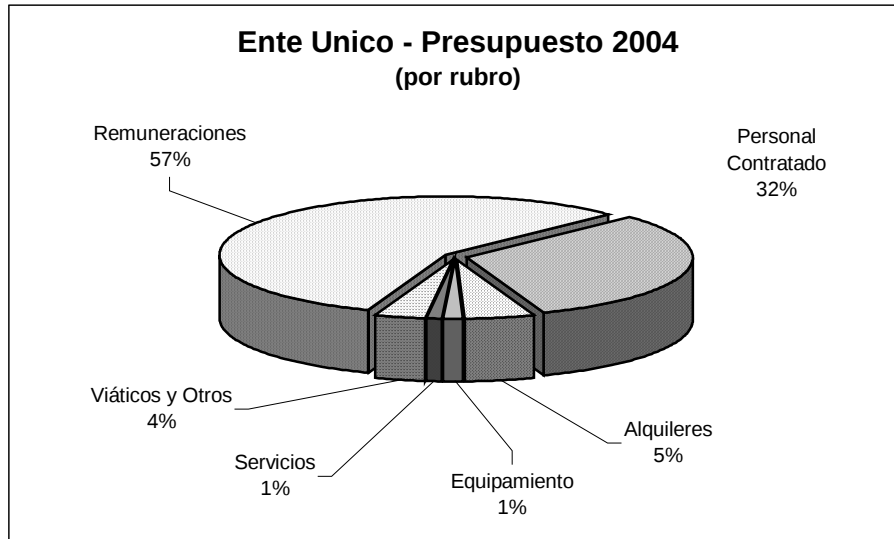
- Coordinar, ejecutar y organizar el seguimiento de las decisiones adoptadas por el Directorio.
- Asistir al Directorio en la preparación y desarrollo de las reuniones, registro y documentación de las decisiones.
- Coordinar la:
 - Elaboración del Informe Anual.
 - Programación y preparación de las Audiencias Públicas, en conjunto con los organismos dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con la asistencia del Área Asuntos Jurídicos.
- Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades de:
 - Despacho de los asuntos que por su naturaleza no requieran intervención específica de otras áreas, según defina el Directorio en cada caso.
 - Elevar a las correspondientes áreas y departamentos todas aquellas actuaciones que dado su estado de trámite no necesiten el análisis previo del Directorio.
 - Sistema de mesa de entradas y salidas, despacho, seguimiento y archivo de expedientes.
 - Registro, trámite y archivo de las resoluciones y recomendaciones efectuadas por el Directorio.
- Llevar el registro de movimientos de toda la documentación administrativa del Directorio.
- Instrumentar la publicación de las decisiones que adopte el Ente.
- Realizar el seguimiento de las normas que involucran aspectos referidos a los objetivos del Ente.
- Proponer al Directorio acciones y medidas tendientes a optimizar el funcionamiento del organismo, las normas y procedimientos internos para el trámite y práctica de los asuntos de su incumbencia.

Coordinación Ejecutiva:

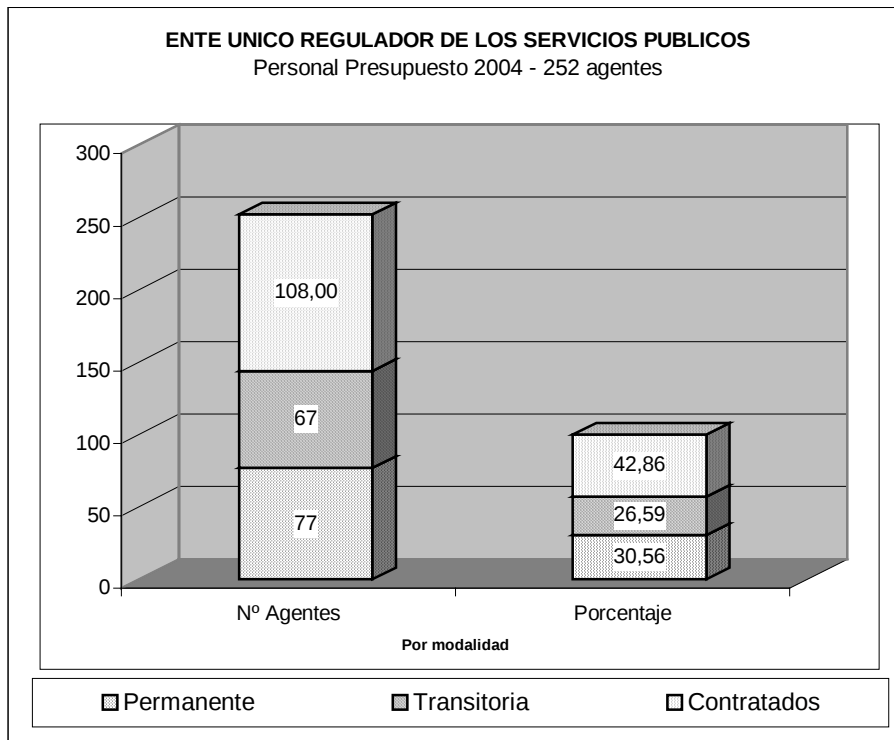
- Coordinar las funciones encomendadas por el jefe del Área.

ANEXO V

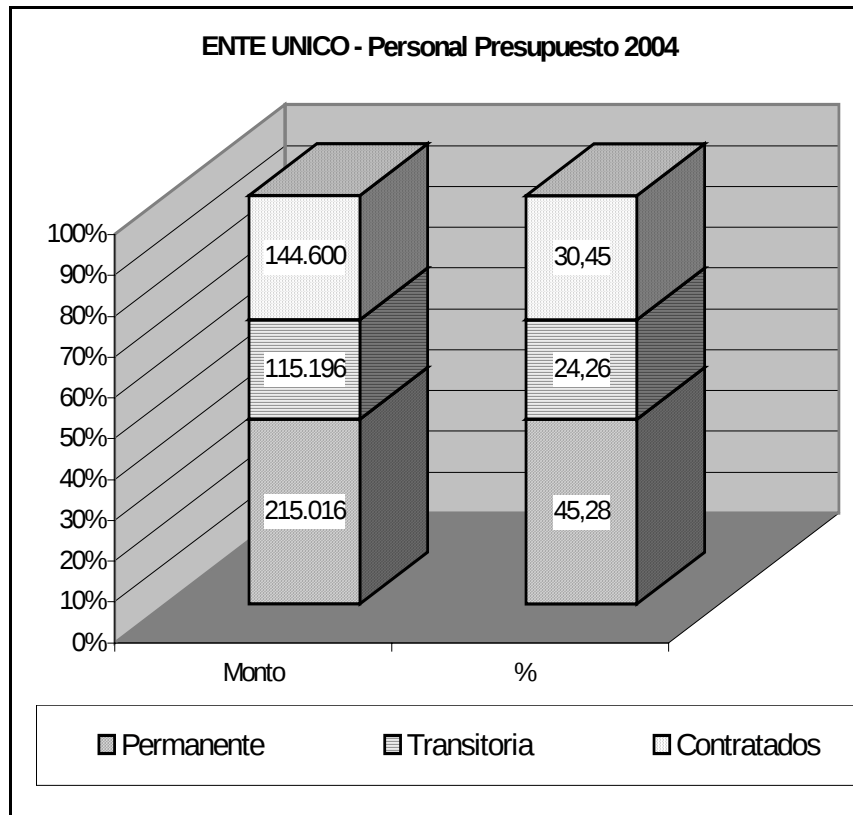
Cuadro 1 - Presupuesto 2004



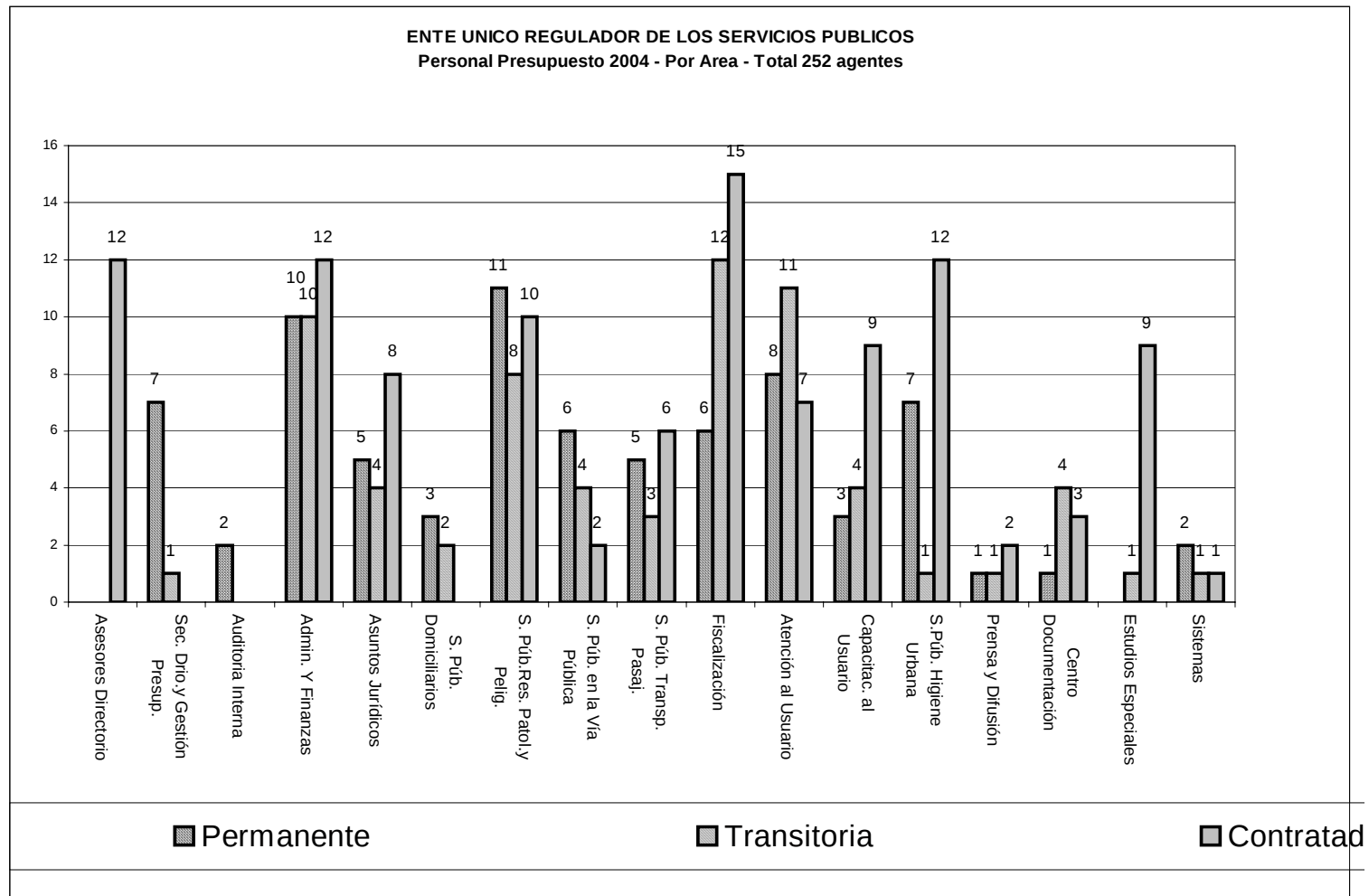
Cuadro 2 - Personal 2004



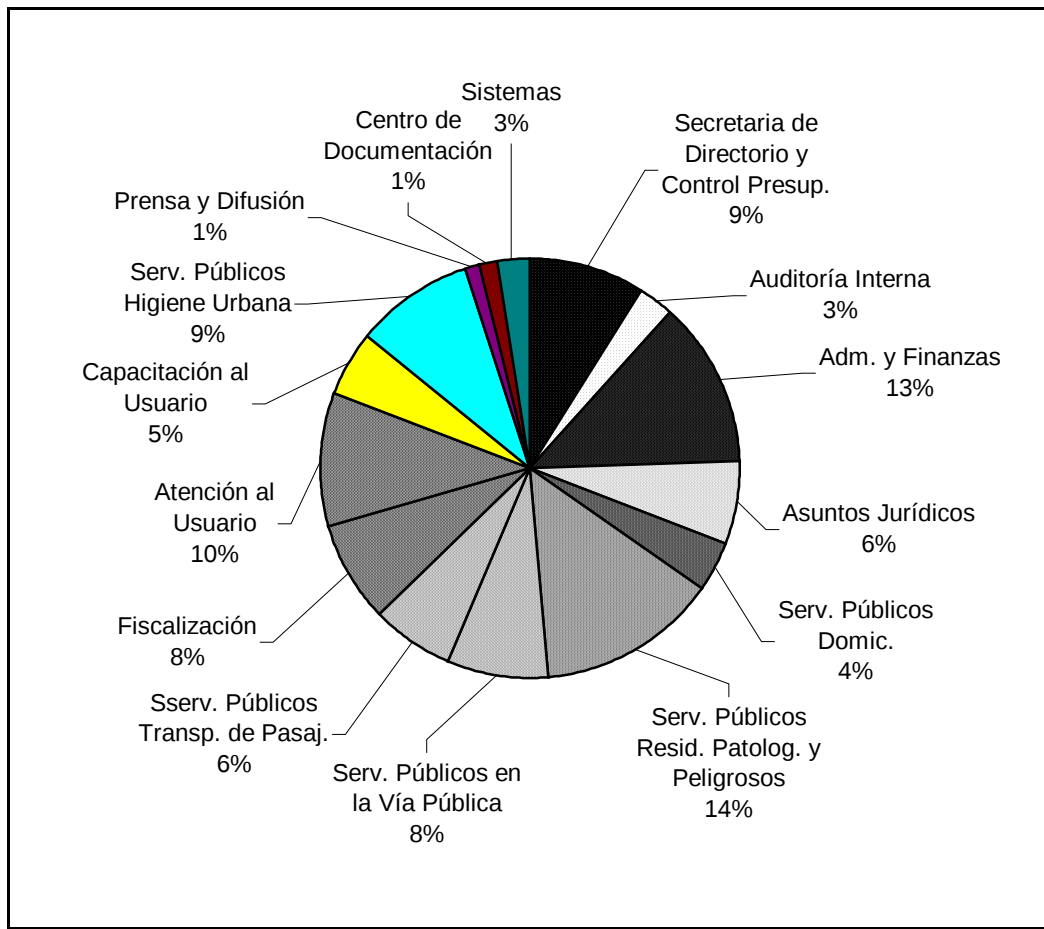
Cuadro 3 - Personal 2004 - Pesos / mes



Cuadro 4 - Personal 2004 - Agentes por área - Total 252 agentes



Cuadro 5 - Personal 2004 - Total agentes por área



ANEXO VI

Cuadro 1 – Solicitud de Caja Chica

Ente de la Ciudad

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Buenos Aires, de de 2004

SOLICITUD DE COMPRA POR CAJA CHICA

AREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SE ESTABLECE QUE:

- .- Se abstiene de aceptar y tramitar comprobantes de pago que presenten enmiendas o errores de cualquier naturaleza, o que ofrezcan dudas sobre su autenticidad.
- 2.- La factura que respalda la adquisición debe constar de:
 - a) Razón Social o nombre y Apellido del vendedor y su N° de C.U.I.T.
 - b) Domicilio del vendedor.
 - c) N° de factura pre-impreso.
 - d) Factura extendida al nombre del Ente.
 - e) Fecha de compra.
 - f) Importe de compra en N° y letras.
 - g) Descripción de los elementos adquiridos. En el caso de reparaciones la factura deberá consignar equipo, marca, modelo y n° de Inventario. Estos datos también se indicarán en el pedido de fondos.
- 3.- El monto máximo por compra es de \$300,00; no pudiendo desdoblarse.
- 4.- Las facturas deberán ser conformadas por el Jefe de Área solicitante.
- 5.- La rendición deberá ser hecha en un plazo no mayor de 48 hs. de retirados los fondos.
- 6.- De no respetarse éste plazo, se suspenderá la entrega de fondos de Caja Chica por un período de 30 días.
- 7.- Las compras deberán ajustarse estrictamente a lo solicitado.
- 8.- No pueden efectuarse compras de Bienes de Capital (inventariables), ni gastos en personal.

ÁREA SOLICITANTE: _____

Cantidad	Elementos	Monto Estimado
.....		\$.....
.....		\$.....
.....		\$.....
.....		\$.....

Firma y sello del jefe de Área

.....

Los fondos serán retirados por: _____

Cuadro 2 – Bases para la Contratación de Bienes y Servicios

Ente de la Ciudad

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



PLIEGO UNICO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DEL ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

ARTICULO 1º: AMBITO DE APLICACIÓN.

Las normas contenidas en el presente articulado, constituyen el PLIEGO UNICO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, para la compraventa, suministros, servicios y locaciones que celebre el ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES (en adelante el "ENTE") y para todos aquellos no excluidos expresamente en el Decreto N° 436 de fecha 30 de mayo de 2000 o sujetos a un régimen especial.

ARTICULO 2º: PLAZOS.

Todos los plazos establecidos en el presente Pliego se computarán en días hábiles administrativos, salvo expresa disposición en contrario.

ARTICULO 3º: COMUNICACIONES.

Las comunicaciones que se realicen entre el ENTE y los interesados, oferentes o adjudicatarios, podrán llevarse a cabo personalmente, por correo electrónico, por fax, por carta certificada con aviso de retorno o telegrama colacionado con aviso de retorno, dirigida a la dirección de correo electrónico, número de fax o domicilio indicado por los interesados, oferentes o adjudicatarios en su presentación.

Constituirá plena prueba de la notificación rechazada y de su fecha, el documento que en cada caso la registre: la copia certificada por el funcionario interviniente en la notificación, el reporte emitido por el equipo utilizado o el aviso de retorno.

La indicación del fax o del domicilio de la administración, efectuada en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares a los fines de un procedimiento de selección, determina que únicamente serán válidas las comunicaciones que los interesados, oferentes o adjudicatarios, realicen en ellos.

Las comunicaciones que se cursen sólo surtirán efecto de la notificación al interesado por medio fehaciente.

ARTICULO 4º: VISTA DE LAS ACTUACIONES.

Toda persona que acredite algún interés, podrá en cualquier momento tomar vista de las actuaciones referidas a una contratación, desde la apertura de las ofertas hasta la finalización del contrato, exceptuando la etapa de evaluación de las ofertas.

Los originales de las ofertas serán exhibidos a los oferentes por el término de CINCO (5) días, contados a partir de la apertura. Los oferentes podrán solicitar copias a su costa.

La negativa a dar vista de las actuaciones se considerará falta grave del funcionario o agente al que corresponda otorgarla.

Los terceros deberán acreditar su interés por cualquier medio de prueba fehaciente.

La toma de vista en ningún caso dará derecho al particular a efectuar presentaciones en el expediente por el que tramita la licitación, ni dará lugar a la suspensión de los trámites o a demoras en el procedimiento de la contratación.

ARTICULO 5°: GARANTIAS.

1.- CLASES.

- a) De mantenimiento de oferta: CINCO POR CIENTO (5%) del valor total de la oferta.
En el caso de cotizar con alternativas la garantía se calculará sobre el mayor valor propuesto.
En los casos de licitaciones y concursos de etapa múltiple, la garantía de mantenimiento de oferta será establecida en un monto fijo por el ENTE, en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.
- b) De cumplimiento del contrato: DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total de la adjudicación.
- c) Contra garantía: Por el equivalente de los montos que reciba el adjudicatario como adelanto en aquellas contrataciones en que los Pliego de Bases y Condiciones Particulares lo previeran.

2.- FORMAS DE CONSTITUCIÓN.

Las garantías podrán constituirse en alguna de las siguientes formas o combinaciones de ellas:

- a) En efectivo, mediante depósito bancario en la cuenta que se indique en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares o giro postal o bancario.
- b) Con cheque certificado contra una entidad bancaria de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El ENTE depositará el cheque dentro de los plazos que rijan para estas operaciones.
- c) Con aval bancario u otra fianza a satisfacción del ENTE, constituyéndose el fiador en deudor solidario, liso, llano y principal pagador con expresa renuncia a los beneficios de excusión y división en los términos del artículo 2013 del Código Civil, así como al beneficio de interpelación judicial previa.
- d) Con seguro de caución, mediante pólizas aprobadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación dependiente de la Subsecretaría de Servicios Financieros de la Secretaría de Finanzas del Ministerio de Economía, extendidas a favor del ENTE y cuyas cláusulas se conformen con el modelo y reglamentación que a tal efecto dicte la Secretaría de Hacienda del Ministerio de Economía. Los Pliego de Bases y Condiciones Particulares deberán establecer los requisitos que tendrán que reunir las compañías aseguradoras, con el fin de preservar el eventual cobro del seguro de caución.
- e) Con pagarés a la vista suscriptos por quienes tengan el uso de la firma social o actúen con poderes suficientes, cuando el monto de la garantía no supere de pesos DOS MIL QUINIENTOS (\$ 2.500.-)

La elección de la forma de la garantía, en principio, queda a opción del oferente o adjudicatario. Por razones debidamente fundadas en el expediente, el ENTE podrá elegir la forma de constitución de la garantía en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Todas las garantías a excepción de la de Mantenimiento de Oferta que deberá cubrir los plazos previstos en el Pliego, afianzarán el total cumplimiento de las obligaciones contraídas, debiendo constituirse en forma independiente para cada licitación.

3.- DEVOLUCIÓN DE LAS GARANTIAS.

- a) De oficio:
 - 1) Las garantías de mantenimiento de oferta, a los oferentes que no resulten adjudicatarios, dentro de los diez días de presentada la garantía de cumplimiento de contrato, o en su caso, de ejecutado el contrato por el adjudicatario. A éstos, una vez integrada la de cumplimiento de contrato, o en su caso, de ejecutado el mismo.
 - 2) En el caso de licitación o concurso de etapa múltiple, se devolverá la garantía de mantenimiento de oferta a quienes no resulten precalificados, en oportunidad de la apertura del sobre que contiene la oferta económica.
 - 3) Las garantías de cumplimiento del contrato, una vez cumplido el mismo a satisfacción del ENTE.
- b) A solicitud de los interesados y salvo el caso de los pagarés sin afianzar, deberá procederse a la devolución parcial de las garantías de adjudicación en proporción a la parte ya cumplida del contrato, para lo cual se aceptará la sustitución de la garantía para cubrir los valores restantes.

En los casos en que, luego de haber notificado fehacientemente, el oferente o adjudicatario no retirase las garantías, podrá reclamar su devolución dentro del plazo de UN (1) año, contado desde la fecha de la notificación. La falta de presentación dentro del término señalado por parte del titular del derecho, importará la renuncia tácita del mismo a favor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y será aceptada por la autoridad competente al ordenar el ingreso patrimonial de lo que constituye la garantía.

Cuando la garantía haya sido constituida mediante pagaré, este se destruirá al término de dicho plazo.

ARTICULO 6º: ACLARACIONES Y MODIFICACIONES AL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES.

Las consultas al Pliego de Bases y Condiciones Particulares deberán efectuarse por escrito ante el ENTE o en el lugar que se indique en el citado pliego.

No se aceptarán consultas telefónicas y no serán contestadas aquellas que se presenten fuera de término.

Deberán ser efectuadas hasta SETENTA Y DOS (72) horas antes de la fecha fijada para la apertura de ofertas como mínimo, salvo que el Pliego de Bases y Condiciones Particulares estableciera un plazo distinto.

Si a criterio del ENTE la consulta es pertinente y contribuye a una mejor comprensión e interpretación del pliego en cuestión, el ENTE elaborará una circular aclaratoria y la comunicará en forma fehaciente con VEINTICUATRO (24) horas como mínimo de anticipación a la fecha de apertura de ofertas, a todas las personas que hubiesen retirado el Pliego o a las que lo hubiesen comprado en los casos en que corresponda y al que hubiere efectuado la consulta que origina la circular, asimismo deberá exhibirlas en la cartelera para conocimiento de todos los demás interesados e incluirlas como parte integrante del Pliego.

El ENTE podrá de oficio realizar las aclaraciones que sean pertinentes, debiendo comunicarlas, siguiendo el procedimiento mencionado precedentemente e incluirlas en el Pliego correspondiente.

En cuanto a las modificaciones del Pliego de Bases y Condiciones Particulares, del mismo modo que las aclaraciones, podrán derivar de consultas de los interesados o efectuarse de oficio por el ENTE, fijándose como límite para su procedencia, que no se altere el objeto de la contratación.

Cuando por la índole de la consulta practicada por un interesado, resulte necesario pedir informes o realizar verificaciones técnicas que demanden un plazo superior a CUARENTA Y OCHO (48) horas contadas desde que se presentare la solicitud, el ENTE tiene la facultad para posponer de oficio la fecha de apertura de ofertas. El cambio de fecha de la apertura de ofertas deberá ser comunicado a todos aquellos a quienes se les hubiese comunicado el llamado, publicado en los mismos medios en los que se haya publicado el llamado por UN (1) día y notificado en forma fehaciente a todas las firmas que hayan retirado el Pliego o lo hayan adquirido en los casos en que el mismo tuviera costo.

ARTICULO 7º. REQUISITOS FORMALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

Las ofertas serán íntegramente redactadas en idioma nacional y se presentarán tantas copias como lo indique el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Estarán contenidas en sobres, cajas o paquetes que deberán encontrarse perfectamente cerrados, identificados con los datos del procedimiento de selección al que corresponda, fecha y hora de apertura de ofertas y nombre del oferente.

Las ofertas sólo serán admitidas hasta el día y la hora fijados en el llamado para realizar el acto de apertura de las mismas. El original constituirá el Fiel de la oferta y deberá estar firmado en cada una de sus hojas por el oferente o representante legal del mismo, quien deberá salvar las enmiendas o raspaduras si las hubiere.

Los oferentes deberán constituir domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cada propuesta indefectiblemente deberá estar acompañada por las constancias relativas al retiro del Pliego de Bases y Condiciones Particulares extendido por el Ente y la de constitución de la garantía del mantenimiento de oferta. Asimismo se deberá agregar el recibo que acredite el pago del pliego en caso que corresponda.

ARTICULO 8º: OMISIÓN DE REQUISITOS FORMALES.

Cuando la oferta tuviera defecto de forma, el oferente será intimado por el Departamento de Compras, a subsanarlos dentro del término de CINCO (5) días. Si no lo hiciere, la oferta será desestimada, sin más trámites.

ARTICULO 9º: EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

La presentación de la oferta, importa de parte del oferente el pleno conocimiento de toda la normativa que rige el llamado a contratación, la evaluación de todas las circunstancias, la previsión de sus consecuencias y la aceptación en su totalidad de las bases y condiciones estipuladas, sin que pueda alegar en adelante el oferente su desconocimiento, por lo que no será necesaria la presentación de los Pliegos con la oferta.

ARTICULO 10º: CONTENIDO DE LA OFERTA.

La oferta especificará:

- a) El precio unitario y cierto, en números, con referencia a la unidad de medida establecida en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, el precio total del renglón, números y el total general de la oferta, expresado en letras y números, determinados en la moneda de cotización fijada en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.
- b) La cotización por cantidades netas y libres de envase y de gastos de embalaje salvo que el Pliego de Bases y Condiciones Particulares previera lo contrario. El proponente podrá formular oferta por todos los renglones o por algunos de ellos. Los oferentes, como alternativa, después de haber cotizado por renglón, podrán ofertar por el total de los efectos ya propuestos o grupos de renglones sobre la base de su adjudicación íntegra.
- c) El origen del producto cotizado. Si no se indicara lo contrario, se entiende que es de procedencia nacional.

ARTICULO 11º: INFORMACIÓN A SUMINISTRAR POR EL OFERENTE.

En el momento de presentar la oferta y formando parte de la misma, los interesados deberán suministrar lo detallado a continuación, con el fin de determinar su identificación y su habilidad para contratar con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de acuerdo a las siguientes pautas:

- a) Información: El oferente deberá suministrar por escrito la información que se indica a continuación, junto con la totalidad de la documentación respaldatoria correspondiente
 - I.) Personas físicas y apoderados:
 1. Nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, profesión, domicilio real y constituido, estado civil y número de documento de identidad
 2. Número de Código Único de Identificación Tributaria (C.U.I.T.)
 - Información sobre los principales clientes del sector público y privado, según el monto de facturación en los últimos TRES (3) años.
 - II.) Personas jurídicas:
 1. Razón social, domicilio legal y constituido, lugar y fecha de constitución y datos de inscripción registral.
 2. Número de Código Único de Identificación Tributaria (C.U.I.T.)
 3. Nómina de los actuales integrantes de sus órganos de administración y fiscalización.
 4. Fecha, objeto y duración del contrato social.
 5. Fecha de comienzo y finalización de los mandatos de los órganos de administración y fiscalización.
 6. Información sobre los principales clientes del sector público y privado, según el monto de facturación en los últimos TRES (3) años.
 - III.) Personas jurídicas en formación:
 1. Fecha y objeto del contrato constitutivo.
 2. Número de expediente y fecha de la constancia de iniciación del trámite de inscripción en el registro correspondiente.

3. Información sobre los principales clientes del sector público y privado, según el monto de facturación en los últimos TRES (3) años.
- b) Habilidad: En todos los casos los oferentes deberán acompañar una declaración jurada donde conste que no se encuentran incursos en ninguna de las causales de inhabilidad para contratar con el Estado Nacional y/o Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, los oferentes deberán acompañar el certificado de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado, emitido por la Secretaría de Estado de Hacienda, Contaduría General de la Nación.
- c) Judicial: Deberán denunciar con carácter de declaración jurada, si mantienen o no juicios con el Estado Nacional y/o Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o sus entidades descentralizadas, individualizando en su caso: carátula, número de expediente, monto reclamado, fuero, Juzgado, Secretaría y entidad demandada.
- d) Contable: Deberán acompañar copia de los Balances Generales de cierre de ejercicio firmado por Contador Público Nacional y certificadas por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, correspondientes a los DOS (2) ejercicios anteriores a la fecha de presentación de la oferta, con excepción de aquellos casos en que se acredite la imposibilidad de presentar dicha documentación de acuerdo con la fecha de inicio de sus actividades que conste en el Estatuto o Contrato Social; en estos casos, sólo deberán presentar los antecedentes que registren.
- e) Impositiva:
 - I.) Certificado Fiscal para contratar vigente, expedido por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP)
 - II.) Acreditación de libre deuda previsional, expedido por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP)
 - III.) Constancia de situación frente al Impuesto al Valor Agregado, y constancia del último pago efectuado.
 - IV.) Comprobante de Inscripción en el régimen de Impuesto a los Ingresos Brutos y la constancia del último pago efectuado.

IMPORTANTE: Cuando la documentación respaldatoria presentada por los oferentes tuviera defectos formales, el interesado será intimado por la Comisión Evaluadora de Ofertas a subsanarlos dentro del término de TRES (3) días contados a partir de la fecha de recibida la notificación; si no lo hiciera, la comisión desestimará la oferta con pérdida de la garantía correspondiente.

ARTICULO 12º: GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE OFERTAS.

Los oferentes deberán presentar junto con su oferta una garantía de mantenimiento de aquella, por el término estipulado en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y en base al monto y a las formas que se han establecido en el presente pliego. Si no manifestara en forma fehaciente su voluntad de no renovar la oferta con una antelación mínima de DIEZ (10) días al vencimiento del plazo, aquella se considerará prorrogada automáticamente por un lapso igual al inicial, salvo que el Pliego de Bases y Condiciones Particulares disponga otro distinto, y así sucesivamente.

ARTICULO 13º: APERTURA DE OFERTAS.

En el lugar, día y hora determinados para celebrar el acto de apertura de ofertas, se procederá a realizarlo en presencia de los funcionarios de la dependencia designados a tal efecto y de todos aquellos interesados que desearan asistir, quienes podrán verificar la existencia, número y procedencia de los sobres, cajas o paquetes dispuestos para ser abiertos.

A partir de la hora fijada como término para la recepción de las ofertas no podrán admitirse otras, aún cuando el acto de apertura no se haya iniciado.

Si el día señalado para la apertura de ofertas deviniera inhábil, el acto tendrá lugar el día hábil siguiente a la misma hora.

Ninguna oferta presentada en término podrá ser desestimada en el acto de apertura. Las que sean observadas se agregarán al expediente para su análisis por la autoridad competente.

Se labrará un acta, que será firmada por los funcionarios intervinientes y los oferentes presentes que desearan hacerlo. La mencionada comisión procederá a labrar el Acta de Apertura que deberá contener:

- a) Número de orden asignado a cada oferta;

- b) Nombre de los oferentes;
- c) Montos de las ofertas;
- d) Montos y formas de las garantías acompañadas; y
- e) Las observaciones que se formulen.

ARTICULO 14° CUASALES DE INADMISIBILIDAD Y DESESTIMACIÓN DE OFERTAS.

Será declarada inadmisibile la oferta en los siguientes supuestos:

- a) Que no estuviere firmada por el oferente o su representante legal.
- b) Que estuviera escrita con lápiz.
- c) Que careciera de la garantía de mantenimiento de oferta.
- d) Que fuera efectuada por personas inhabilitadas o suspendidas para contratar con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o el Estado Nacional
- e) Que contuviere condicionamientos.
- f) Que tuviere raspaduras, enmiendas o interlineas en el precio, cantidad, plazo de entrega o alguna otra parte que hiciere a la esencia del contrato y no estuvieren previas y debidamente salvadas.
- g) Que contuviere cláusulas en contraposición con las normas que rigen la contratación.
- h) Que incurriera en otras causales de inadmisibilidad que expresa y fundadamente se prevea en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

Si el total cotizado para cada renglón no correspondiera al precio unitario, se tomará este último como precio cotizado. Todo otro error de cotización denunciado antes de la adjudicación, producirá la desestimación de la oferta, con pérdida de la garantía de oferta en la proporción que corresponda.

ARTICULO 15°: COMISION EVALUADORA DE OFERTAS Y EVALUACIÓN DE OFERTAS.

La Comisión Evaluadora de Ofertas, única autoridad facultada para preadjudicar, emitirá, dentro del término de DIEZ (10) contados a partir de la fecha de recepción de las actuaciones, el dictamen de evaluación de las ofertas, considerando el cumplimiento de los aspectos formales, las calidades de los oferentes y evaluando las ofertas. Si existieren ofertas inadmisibles explicitará los motivos, fundándolos en las disposiciones pertinentes. Si hubiera ofertas manifiestamente inconvenientes, deberá explicitar los fundamentos para excluirlas del orden de mérito. Respecto de las ofertas que resulten admisibles y convenientes, deberá considerar los factores previstos por el Pliego de Bases y Condiciones Particulares para la comparación de las ofertas y la incidencia de cada uno de ellos.

Asimismo, recomendará la resolución a adoptar para concluir el procedimiento. La Comisión podrá solicitar una prórroga a la autoridad competente para adjudicar, cuando la complejidad de las cuestiones a considerar impidiera el cumplimiento de su cometido dentro del plazo fijado.

ARTICULO 16° DESEMPATE DE OFERTAS.

En caso de igualdad de precios, la adjudicación recaerá en la oferta presentada por una Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME) que opere, desarrolle su actividad y tenga la sede principal de sus negocios en el país. De mantenerse la igualdad se solicitará a los proponentes que por escrito y dentro del término de TRES (3) días, formulen una mejora de precios. Las nuevas propuestas que en consecuencia se presenten serán abiertas en la misma forma prevista para el acto de apertura de ofertas. El silencio del oferente invitado a mejorar, se entenderá como que mantiene la oferta. De subsistir el empate, se procederá al sorteo público de las ofertas empatadas; para ello se deberá fijar día, hora y lugar del sorteo público y notificarse por medio fehaciente a los oferentes llamados a desempatar. El sorteo se realizará en presencia de los interesados, si asistieran, y se labrará el acta correspondiente.

Sin perjuicio de ello y en virtud de lo establecido por el Art. 39 de la Ley 25.300 de fomento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME), y por el Art. 4° del Decreto N° 909/2000 de Aplicación del Régimen del Compre Nacional, las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y aquellas empresas que hubieren cotizado bienes de origen nacional ofreciendo precios con una diferencia que no supere en más de un Cinco por Ciento (5%) la mejor oferta, siendo ésta de productos no nacionales, el Departamento de Compras deberá invitar a éstas dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de la apertura de las ofertas para que, por única vez, dentro de un plazo de cinco (5) días puedan igualar la mejor oferta y ser, en ese caso, adjudicatarios de las licitaciones o concursos para la provisión de bienes o servicios.

ARTICULO 17° IMPUGNACIONES Y RECURSOS.

El dictamen de la Comisión Evaluadora de Ofertas deberá notificarse en forma fehaciente a todos los oferentes dentro de los TRES (3) días de emitido. Los interesados podrán impugnarlo dentro de los CINCO (5) días de notificados. Durante ese término el expediente se pondrá a disposición de los oferentes para su vista.

IMPORTANTE: Se considerará como cumplida la notificación referida precedentemente, con la utilización de cualquiera de los medios citados en el primer párrafo del Artículo 3° del presente Pliego y con la publicación en el Boletín Oficial por el término de UN (1) día.

Las impugnaciones serán resueltas en el mismo acto que disponga la adjudicación.

Por otra parte, los recursos que se deduzcan contra el acto de adjudicación se regirán por lo dispuesto por la Ley 19.549 y sus modificaciones, y por el Reglamento de Procedimientos Administrativos, Decreto 1759/72, t.o. 1991 y sus modificaciones.

ARTICULO 18°: ADJUDICACIÓN.

La adjudicación deberá recaer en las ofertas más convenientes para el ENTE, teniendo en cuenta el precio, la calidad, la idoneidad del oferente y demás condiciones de la misma, debiéndose emitir dentro del plazo de mantenimiento de oferta la respectiva Orden de Compra, perfeccionándose el contrato al producirse la notificación de aquella, al adjudicatario. Cuando se trate de la compra de un bien o de la contratación de un servicio estandarizado o uno de uso común cuyas características técnicas puedan ser inequívocamente especificadas e identificadas, se entenderá, en principio, por oferta más conveniente aquella de menor precio.

La adjudicación será resuelta por el Directorio y será notificada fehacientemente al adjudicatario y al resto de los oferentes dentro de los TRES (3) días de dictado el acto respectivo.

ARTICULO 19°: ORDEN DE COMPRA.

La Orden de Compra deberá ajustarse en su forma y contenido al modelo uniforme determinado por el ENTE, y contendrá las estipulaciones básicas de la contratación.

La Orden de Compra será notificada fehacientemente al adjudicatario dentro de los SIETE (7) días del dictado del acto administrativo que la haya autorizado.

Si el adjudicatario rechazara la Orden de Compra dentro de los TRES (3) días de recibida la notificación o no constituyera la garantía de cumplimiento del contrato dentro del plazo fijado para ello, el ENTE podrá adjudicar la licitación al oferente que siga en el orden de mérito y así sucesivamente, sin perjuicio de la aplicación de las penalidades respectivas.

ARTICULO 20°: OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Garantía de cumplimiento del contrato. El adjudicatario deberá integrar la garantía de cumplimiento del contrato sobre la base del mismo y a las formas establecidas en el presente Pliego, dentro del término de CINCO (5) días de recibida la Orden de Compra. Vencido dicho plazo, en caso de incumplimiento, se rescindirá el contrato con pérdida de la garantía de oferta.

El adjudicatario podrá eximirse de presentar la garantía de cumplimiento del contrato satisfaciendo la presentación dentro del plazo fijado en el párrafo anterior, salvo el caso de rechazo de bienes.

En tales supuestos, el plazo para la integración de la garantía se contará a partir de la comunicación fehaciente del rechazo. Los bienes rechazados quedarán en caución y no podrán ser retirados, sin que previamente se integre la garantía que corresponda. La garantía será devuelta una vez cumplido el contrato.

- b) Cumplimiento de la prestación. El adjudicatario deberá dar cumplimiento en tiempo y en forma a su obligación de entregar los bienes o prestar los servicios, en un todo de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.

ARTICULO 21°: ORDEN DE PRELACIÓN.

Todos los documentos que integran el contrato serán considerados como recíprocamente explicativos. En caso de existir discrepancia entre los referidos documentos, regirá el siguiente orden de prelación:

- a) Artículos 55 a 63 del capítulo VI de la ley de contabilidad pública (Dec. Ley 23.354/56).
- b) Las disposiciones del Reglamento para la adquisición, enajenación y contratación de bienes y servicios del Estado Nacional aprobado por el Decreto N° 436 del 30 de mayo de 2000, en tanto y en cuanto sea suscripta por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- c) El presente PLIEGO UNICO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DEL ENTE UNICO REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES.
- d) El Pliego de Bases y Condiciones Particulares.
- e) La oferta que se hubiere acompañado.
- f) La adjudicación.
- g) La Orden de Compra.

ARTICULO 22°: MORA EN EL CUMPLIMIENTO.

Las prórrogas en el cumplimiento del plazo contractual determinarán en todos los casos la aplicación de una multa por mora en el cumplimiento del contrato. Dicha multa será del TRES POR CIENTO (3%) del valor de lo satisfecho fuera del término originario del contrato, por cada SIETE (7) días de atraso o fracción mayor de TRES (3) días.

ARTICULO 23°: PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Vencido el plazo de cumplimiento del contrato, de su prórroga o, en su caso, del contrato rehabilitado, sin que los bienes fueran entregados o prestados los servicios de conformidad el ENTE deberá declarar rescindido el contrato sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial, con pérdida de la garantía de cumplimiento de contrato, sin perjuicio de ser responsable el proveedor por los daños y perjuicios que sufre el ENTE, con motivo de la celebración de un nuevo contrato con el mismo objeto. La rescisión del contrato y la consiguiente pérdida de la garantía de cumplimiento del contrato podrán ser totales o parciales, afectando en este último caso a la parte no cumplida de aquel.

ARTICULO 24°: AUMENTO O DISMINUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.

El ENTE, tendrá derecho a:

- a) Aumentar o disminuir el total adjudicado hasta el DIEZ POR CIENTO (10%) de su valor original, en las condiciones y precios pactados y con adecuación de los plazos respectivos. El aumento o disminución podrá incidir sobre uno o varios renglones de la Orden de Compra, siempre y cuando el total resultante no exceda los porcentajes previstos según corresponda.
- b) Cuando por la naturaleza de la prestación exista imposibilidad de fraccionar las unidades para entregar la cantidad exacta contratada, las entregas podrán ser aceptadas en más o en menos, según lo permita el mínimo fraccionable. Estas diferencias serán aumentadas o disminuidas del monto de la facturación correspondiente, sin otro requisito.
- c) Prorrogar, cuando así lo prevea el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, los contratos de suministro de cumplimiento sucesivo o de prestación de servicios, con las modificaciones que se hubiera introducido de conformidad con el inciso a) del presente artículo o sin ellas, por única vez y por un plazo igual al del contrato inicial. Cuando éste fuere plurianual, no podrá prorrogarse más allá de un año adicional. En principio, la prórroga deberá realizarse en las condiciones y precios pactados originariamente, pero si los precios de plaza hubieren disminuido, el ENTE deberá renegociar el contrato para adecuar su monto a dichos precios y, en caso de no llegar a un acuerdo con el proveedor, no podrá hacer uso de la opción de prórroga. A los efectos del empleo de esta facultad el ENTE deberá emitir la pertinente Orden de Compra antes del vencimiento del contrato. En los contratos en los que se hubiera estipulado una opción de prórroga del plazo contractual a favor del ENTE, se evaluará la eficacia y la calidad de la prestación, a los fines de determinar la procedencia del ejercicio de la opción.

ARTICULO 25°: RECEPCIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA.

La recepción de los bienes y los servicios realizados por el adjudicatario tendrá carácter provisorio y los recibos o remitos que se firmen quedarán sujetos a la recepción definitiva.

El ENTE designará al o los responsables de la recepción definitiva de bienes o servicios; designación que no podrá recaer en quienes hayan intervenido en la adjudicación respectiva.

Los proveedores deberán entregar las cantidades o cumplir los servicios faltantes, si los funcionarios con competencia para otorgar la recepción definitiva así lo requiriesen.

La recepción definitiva se otorgará dentro del plazo que al efecto fije el Pliego de Bases y Condiciones Particulares, el que se contará a partir del día siguiente al de la fecha de entrega de los elementos o de prestados los servicios.

En caso de silencio, una vez vencido dicho plazo el adjudicatario podrá intimar la recepción. Si el ENTE no se expidiera dentro de los DIEZ (10) días siguientes de recibida la intimación, los bienes o servicios se tendrán por recibidos de conformidad.

Los funcionarios con competencia para otorgar la recepción definitiva deberán remitir la certificación correspondiente, tanto a la oficina ante la cual tramiten los pagos como al adjudicatario.

ARTICULO 26°: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

Cuando el incumplimiento de la obligación provenga de caso fortuito o de fuerza mayor, deberá ser puesto en conocimiento del ENTE dentro de los TRES (3) días de producido y/o de cesado sus efectos. Transcurrido dicho plazo el adjudicatario no podrá invocar el caso fortuito o la fuerza mayor como causal de eximición de las penalidades establecidas en el presente Pliego.

ARTICULO 27°: RESCISIÓN.

El ENTE tendrá la facultad de proceder a la rescisión unilateral del contrato por culpa del adjudicatario, sin que a éste le corresponda indemnización alguna, en los siguientes casos:

- a) Quiebra o concurso preventivo de la empresa. En este último caso, cuando la situación jurídica de la misma impida el cumplimiento de las prestaciones.
- b) Cuando el adjudicatario sea culpable de fraude o negligencia, o incumpla las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato.
- c) Cuando en la oferta se hubiera incurrido en inexactitudes que determinaron la adjudicación por el ENTE.
- d) Cuando exista transferencia de todo o parte del contrato, sin que la misma haya sido autorizada previamente por el ENTE

La rescisión operada conforme con lo establecido en el presente artículo, acarreará la pérdida de la garantía de cumplimiento de contrato.

ARTICULO 28°: AFECTACIÓN DE LAS MULTAS.

Las multas o cargos que se formulen, se afectarán en el orden siguiente:

- a) A las facturas emergentes del contrato, que estén al cobro o en trámite.
- b) A la correspondiente garantía.
- c) A los créditos del contratante resultantes de otros contratos de suministro o prestación de servicios no personales.

ARTICULO 29°: PAGO DE FACTURAS.

Las facturas serán presentadas por el adjudicatario una vez recibida la certificación correspondiente a la recepción definitiva de los bienes o servicios. La presentación de las facturas se realizará en Bartolomé Mitre 760, 9° piso, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y determinará el comienzo del plazo fijado para el pago.

El plazo para el pago de facturas será como mínimo de TREINTA (30) días corridos. Cuando en las ofertas se incluyan plazos menores, no se considerarán como válidos.

Cuando por la naturaleza de los elementos a adquirir sea conveniente, necesario u obligatorio hacer uso de financiaciones de parte de los adjudicatarios, se establecerá en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares las bases de las mismas, las que en ningún caso podrán apartarse de las normas fijadas por ENTE.

ARTICULO 30°: REVOCACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

La comprobación de que en un llamado a licitación y/o contratación se hubieran omitido los requisitos de publicidad previa en los casos en los que la norma lo exija, o formulado

especificaciones o incluido cláusulas cuyo cumplimiento sólo sea factible por determinado interesado u oferente, de manera que el mismo este dirigido a favorecer situaciones particulares, dará lugar a la revocación inmediata del procedimiento, cualquiera sea el estado de trámite en que se encuentre, y a la iniciación de las actuaciones sumariales pertinentes.

En tal caso podrá realizarse un nuevo llamado por el mismo procedimiento de selección, debiendo invitarse además de los nuevos interesados, a los oferentes del anterior llamado.

En ningún caso los oferentes tendrán derecho a reclamo alguno, ya sea por el dictado del acto administrativo en sí, como por el cobro de indemnizaciones y/o reembolsos por gastos efectuados para la participación en el llamado a licitación.

IMPORTANTE: El ENTE podrá dejar sin efecto el procedimiento de contratación en cualquier momento anterior al perfeccionamiento del contrato, sin lugar a indemnización alguna a favor de los interesados u oferentes.

ARTICULO 31°: CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN.

Será causal determinante del rechazo sin más trámite de la propuesta u oferta en cualquier estado de la licitación, o de la rescisión de pleno derecho del contrato, dar u ofrecer dinero o cualquier dativa a fin de que:

- a) Funcionarios o empleados públicos con competencia referida a una licitación o contrato, hagan o dejen de hacer algo relativo a sus funciones.
- b) Funcionarios o empleados públicos hagan valer la influencia de su cargo ante otro funcionario o empleado público con la competencia antes descripta, a fin de que esos hagan o dejen de hacer algo relativo a sus funciones.
- c) Cualquier persona haga valer la influencia de su cargo ante otro funcionario o empleado público con la competencia antes descripta, a fin de que esos hagan o dejen de hacer algo relativo a sus funciones.

Serán considerados sujetos activos de esta conducta quienes hayan cometido tales actos en interés del contratista directa o indirectamente, ya sea como representantes, administradores, socios, mandatarios, gerentes, factores, empleados, contratados, gestores de negocios, síndicos, o cualquier otra persona física o jurídica.

Las consecuencias de estas conductas ilícitas se producirán aún cuando se hubiesen consumado en grado de tentativa.

ARTICULO 32°: REQUISITOS MINIMOS QUE DEBEN CONTENER LOS PLIEGOS DE BASES Y CONDICIONES PARTICULARES.

En los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares deberán indicarse los requisitos esenciales del procedimiento de selección de que se trate y en especial:

- I.) Tipo, número, ejercicio, clase y modalidad del procedimiento de selección.
- II.) Objeto de contratación.
- III.) Lugar, plazo y horario de presentación de ofertas.
- IV.) Lugar, día y hora del acto de apertura de ofertas.
- V.) Especificaciones técnicas en forma clara e inconfundible.
- VI.) Criterio de valuación y selección de las ofertas, ya sea mediante la inclusión de formas polinómicas o la clara determinación de los parámetros que se tendrán en cuenta a dichos fines, tomando en consideración el grado de complejidad, el monto y el tipo de contratación a realizar.
- VII.) Cuando existan razones fundadas elegir la forma de garantía.
- VIII.) Plazo de mantenimiento de la oferta.
- IX.) Cantidad de copias en que los oferentes deben presentar sus ofertas.
- X.) Establecer cuando la cotización no debe hacerse por cantidades netas y libres de envase y de gastos de embalaje.
- XI.) Dejar constancia cuando se admita formular oferta por parte del renglón.
- XII.) Indicar si es necesario la presentación de muestras.
- XIII.) Plazo en que se va a otorgar la recepción definitiva.
- XIV.) Prever la opción a prórroga, cuando corresponda.
- XV.) Cuando el procedimiento sea de etapa múltiple: factores que serán tenidos en cuenta para la evaluación de cada uno de los sobres y, en su caso, los coeficientes de ponderación relativa que se aplicarán a cada uno de ellos, sistemas que se aplicarán para la determinación de la oferta más conveniente, detalles de la carta

presentación que tienen que suministrar los oferentes, valor máximo de puntaje para cada factor que deba analizar la Comisión Evaluadora de Ofertas y el puntaje mínimo para la precalificación, plazo en el que deberán ser resueltas las impugnaciones que se hubieran planteado al acta de precalificación, parámetros de evaluación para el sobre que contenga la oferta más económica, monto de la garantía de mantenimiento de oferta.

- XVI.) Cuando se utilice la modalidad llave en mano: prever que los oferentes acompañen información acerca del financiamiento del proyecto, se hagan cargo de la provisión de repuestos, ofrezcan garantías de calidad y vigencia apropiadas, detallen los trabajos de mantenimiento a realizar y de todo otro requisito que resulte conducente al buen resultado de la contratación.