

"2013. Año del 30 Aniversario de la vuelta de la democracia"



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 11.12.09

**ENTE UNICO REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PUBLICOS**

Período 2011

Buenos Aires, Septiembre de 2013

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

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

Presidenta

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Ezequiel Epsztein

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

CÓDIGO DE PROYECTO: 11.12.09

NOMBRE DEL PROYECTO: Ente Único Regulador de los Servicios Públicos

PERIODO BAJO EXAMEN: 2011

EQUIPO DESIGNADO:

Directora de Proyecto: Dra. Lorena Clienti

Supervisora: Dra. Sandra Elena Fumarola

TIPO DE AUDITORÍA: Gestión.

OBJETO: Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

OBJETIVO: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y/o operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia. La adecuación de los recursos afectados al programa y a la normativa vigente.

ALCANCE: Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión

JURISDICCIÓN: 20 - Jefatura de Gobierno.

Subjurisdicción: 27 - Descentralizados

Entidad: 215 - Ente Regulador de Servicios Públicos.

Unidad Ejecutora: 113 - Ente Regulador de Servicios Públicos.

Programa: 62 "Control Técnico de los Servicios Públicos

Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 19 de Septiembre de 2013.

Resolución AGC N° 315/13

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Septiembre de 2013.
Código del Proyecto	11.12.09
Denominación del Proyecto	Ente Único Regulador de los Servicios Públicos
Período examinado	Año 2011
Programas auditados	Programa 62 "Control Técnico de los Servicios Públicos"
Unidad Ejecutora	113. Ente Regulador de los Servicios Públicos.
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos, al cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de economía, eficiencia y eficacia.
Presupuesto Original	\$18.385.626
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Setiembre de 2012 hasta Enero de 2013..
Limitaciones al alcance	No se han detectado limitaciones al alcance.
Observaciones principales	a) Áreas del EURSP. Área Mesa de Entradas. En relación al trámite de las denuncias, se verificó que las mismas se registran con tres números diferentes: uno de formulario, uno de expediente, y uno de denuncia. Esto dificulta la tarea de búsqueda e identificación de las denuncias registradas por parte de la Mesa de Entradas. El sistema implementado SUCE, sólo registraría a partir de la caratulación del expediente, no así los pasos anteriores. Gerencia de Usuarios En el 26,90% de las denuncias relevadas no consta en las actuacio-

	nes una adecuada notificación al usuario respecto de las acciones llevadas adelante por el EURSP para la resolución del reclamo efectuado; verificándose que en el 63, 10% restante, demoras en la comunicación al usuario en más de 90 días hábiles. No obstante se deja constancia, que el EURSP da trámite en tiempo y forma a las denuncias recibidas. Área Transporte Se verificó que el personal fiscalizador en relación a la meta física establecida en 14.400 fiscalizaciones por año en todos los servicios públicos involucrados fue insuficiente. Esto pudo haber afectado al cumplimiento de las metas previstas para el año auditado ya que de acuerdo al cuadro de metas físicas y su ejecución se detectó un incumplimiento del 16,22%. La meta física establecida para el Área Transporte-Subárea Taxi (900 fiscalizaciones) no guarda relación con la cantidad de vehículos que prestan el servicio público de taxi que asciende a aproximadamente 38.923 licencias. Ello deja un amplio margen de vehículos sin controlar. Área Higiene Urbana a) Se observa una insuficiente cantidad de personal fiscalizador en los diferentes turnos en relación a la meta física fijada en 666.540 cuadras. Esto pudo haber afectado al cumplimiento de las metas previstas para el año auditado debido a que se registró un incumplimiento del 15,20%. b) Área Tránsito y Concesiones Se observa que en el año auditado, el cumplimiento de la meta física propuesta alcanzó a un 40%. Área Departamento Técnico Operativo Se observa que hasta la finalización de las tareas de campo, no se da cumplimiento al punto 10) contenido en las Misiones y Funciones Área Legal. Se detectó en dos sumarios de la muestra, un error material en la confección de la notificación, citándose a una empresa prestataria que no correspondía, situación que causó una dilación en el procedimiento administrativo. Se detectó en la muestra de sumarios relevados, que aún se encuentra en trámite un expediente iniciado en el año 2004 referido a un reclamo de un particular a AUSA S.A. De la lectura del mismo surge que hay períodos que por diferentes razones la tramitación
--	---

	administrativa se encontró paralizada. En relación a otras áreas del G.C.B.A a) Se verificó la existencia de retrasos en el curso normal de ciertas actuaciones administrativas a causa de la dilación en la entrega de información requerida a otras áreas del GCBA, afectando la eficiencia y eficacia en las tareas de control correspondientes al EURSP. IX) Acerca de las controversias administrativas y judiciales con Metrovías S.A. Se verificó una limitación en el ejercicio de las funciones de sanción del EURSP respecto de la concesión del Subte debido al desconocimiento sistemático de competencias sostenido por la empresa la Empresa Metrovías S.A, el cual deriva actuaciones administrativas cuya tramitación se encuentra suspendida a la espera de una resolución definitiva en las controversias judiciales planteadas.
Conclusiones	El presente proyecto ha tenido como objetivo la evaluación de la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y/u operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia. De lo hasta aquí analizado surgen las siguientes conclusiones: a) Respecto de los Objetivos Institucionales: Para su cumplimiento, el EURSP ha adoptado una estructura orgánica compatible con los servicios públicos sujetos a su control, la que resulta idónea para las funciones que tiene que cumplimentar y para lo cual cuenta con un manual de procedimientos en el que están descriptas todas las tareas asignadas a cada área y los correspondientes flujogramas. Asimismo, la realización de campañas de concientización para los usuarios de servicios públicos, redundó en un impacto social cuyo resultado fue el incremento de las denuncias en los años 2011 y 2012, lográndose una satisfactoria coordinación a estos fines con las distintas asociaciones de consumidores pero advirtiéndose dificultad en su articulación con algunas áreas del G.C.B.A. b) Respecto de los Objetivos Operativos (Misiones y Funciones): Su cumplimiento durante el período auditado se vio afectado, en ciertos casos, por demoras por parte de las áreas del GCBA vinculadas a la prestación de servicios, del envío a requerimiento del EURSP, de documentación necesaria para la substanciación de sumarios; y en ciertos otros casos, por demoras por las prestadoras en proveer al EURSP de documentación o información necesaria para llevar adelante sus tareas, por lo que resulta necesario, a fin de subsanar estas deficiencias, el establecimiento de procedimientos que viabilicen la eficiente articulación entre el EURSP y las distintas áreas del

	GCBA, incluída la Agencia Gubernamental de Control. No obstante lo precedente referido a cuestiones puntuales, de las labores de auditoría realizadas surge que el EURSP a través del Programa Nro.62, "Control Técnico de los Servicios Públicos" ha desarrollado razonablemente en el año auditado sus misiones y funciones, en términos de economía, eficiencia y eficacia.
--	--

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
ENTE ÚNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
PROYECTO N° 11.12.09**

DESTINATARIO

Señora
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Eugenia Vidal
S _____ / _____ D _____

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

I. OBJETO.

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.

Presupuesto	Original: \$ 18.385.626. Vigente: \$ 22.551.986. Devengado: \$ 22.046.074 Definitivo: \$ 22.046.074.
-------------	---

II. OBJETIVO.

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y/o operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia. La adecuación de los recursos afectados al programa y a la normativa vigente.

III. ALCANCE DEL EXAMEN.

Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión.

Procedimientos Aplicados:

- 1) Actualización y análisis de normativa vigente.
- 2) Análisis de la normativa específica del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos (en adelante "EURSP").
- 3) Lectura de informes de auditoría anteriores realizados por AGCBA.
- 4) Lectura de los Informes realizados por la Unidad de Auditoria Interna del EURSP, información suministrada en CD.
- 5) Lectura del Informe de Gestión del EURSP 2011, en 792 fojas, remitido a la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires.
- 6) Lectura del manual de Procedimientos del EURSP.
- 7) Relevamiento y análisis de la estructura y sistema organizacional formal e informal.
- 8) Entrevistas a los funcionarios que a continuación se detalla

Área
Presidente del EURSP
Transporte
Transporte
Transporte
Dto. Técnico Operativo
Residuos Patológicos y Peligrosos
Ambiental
Tránsito y Concesiones
Vía Pública
Gerencia de Usuarios
Gerencia de Administración

- 9) Relevamiento de los Circuitos Administrativos de control interno.
- 10) Relevamiento de Circuitos Administrativos para las Compras y Contrataciones. Contratos de Locación de Servicios.
- 11) Análisis de la información proveniente de la OGEPU, Crédito sancionado y

evolución del mismo (ampliaciones, reducciones y crédito vigente) de todos los incisos.

12) Relevamiento y análisis de los Expedientes de Rendición de Cajas Chicas Comunes N° 1598/2011; N° 1916/2011; N° 2554/2011; N° 3062/2011; N° 3376/2011; N° 3860/2011 y N° 4139/2011.

13) Relevamiento y análisis de los Expedientes de Caja Chica Especial "Viáticos". Expedientes: N° 1435/2011; N° 2192/2011; N° 2949/2011; N° 4126/2011.

14) Relevamiento y análisis de la documentación respaldatoria correspondiente a los Contratos de Locación de Obra.

15) Elaboración de cuadros estadísticos sobre información brindada.

16) Solicitud y relevamiento de los siguientes expedientes de Compras:

Expte 1238/2009.

Expte 0098/2011.

Expte 1045/2011.

Expte 2321/2011.

Expte 2473/2011

Expte 1078/2011.

Expte 3816/2011.

Expte 3372/2011.

17) Confección de ficha para seguimiento y relevamiento de las "Cajas Chicas".

18) Análisis de la información obtenida de la Gerencia de Usuarios, en relación a las denuncias efectuadas y su seguimiento.

19) Análisis de la información obtenida de las distintas áreas respecto a los sumarios y su resultado.

20) Análisis de la ejecución presupuestaria.

21) Verificaciones in situ de las fiscalizaciones efectuadas por el personal de EURSP, con las áreas Ambiental, Transporte, Tránsito y Concesiones, Vía Pública y Residuos Patogénicos.

22) Relevamiento de los siguientes sumarios:

2011	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
1	1168	856	993	256	387	1475	801	593
20	1333	2773	1632	588	1431	2123	1055	
49	1372	2787	1886	706	1762			
110	1453	2801	2983	1856				
169	1474	3007	3077	2575				
220	1476	3198	3099					
378	1589	3448	3348					
572	2058	3458						
603	2174	3664						
806	2465	3833						
964	2468	3910						
976	2506	3945						
977	2658							
979	3018							
982	3411							
1167	3413							

23) Consulta a la Mesa de Entradas del EURSP, consultas al SUCE.

24) Entrevistas con todo el personal administrativo de la Gerencia de Control, de la Gerencia de Usuarios y de la Mesa de Entradas.

25) Universo y Muestra. Para el estudio de las diferentes actividades del Prog. 62 se efectuó el estudio de los distintos universos y se realizaron muestras en aquellos puntos que por su cantidad no podían ser relevados en un 100%. A continuación se indica el Universo y Muestra para cada caso.

Elaboración de las siguientes muestras:

Sobre las compras y contrataciones efectuadas 100%.

Sobre las Cajas Chicas Común y Especial de Viáticos 100%.

Sobre las denuncias recibidas y su trámite 133 carpetas sobre un total de 3.236 carpetas.

Sobre los sumarios y sus trámites posteriores 64 carpetas sobre un total de 1.437 carpetas.

Sobre las resoluciones emitidas por el EURSP AÑO 2011, total: 218.

Las tareas de campo se han desarrollado desde el 01/09/2012 hasta el 15 de Enero de 2013.

IV. LIMITACIONES AL ALCANCE.

Sobre un total de 133 actuaciones de denuncias no han sido localizadas en Mesa de Entradas, al 31/12/2012, la cantidad de 27 carpetas. A saber:

FORMULARIO Nº	FECHA	TEMA	ÁREA
318	4/3/11	Luminaria columna apagada	Vía Pública
345	14/3/11	Luminaria en suspensión apagada	Vía Pública
918	27/5/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
982	8/6/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
1187	5/7/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
1321	26/7/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
1361	2/8/11	Varios	Vía Pública
1818	19/9/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
1827	19/9/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
1924	28/9/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
1982	6/10/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
2929	7/10/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
2024	7/10/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
2636	14/11/11	Luminaria en columna apagada	Vía Pública
2798	24/11/11	Falta de vidrio del artefacto	Vía Pública
978	8/6/11	Falta de reposición de contenedores	Higiene Urbana
2911	5/12/11	Falta de reposición de contenedores	Higiene Urbana
1706	8/9/11	Falta de reposición de contenedores	Higiene Urbana
1633	31/8/11	Falta de reposición de contenedores	Higiene Urbana
2695	17/11/11	Ausencia de servicio de barrido	Higiene Urbana
431	23/3/11	Sumidero tapado	Higiene Urbana
2143	18/10/11	Falta de reparación de contenedores	Higiene Urbana
1117	29/6/11	Conducción imprudente	Transporte escolar
1164	1/6/11	Varios	Transporte escolar
1569	25/8/11	Varios	Transporte. Subte
2220	24/10/11	Falta de higiene en los coches	Transporte. subte
1883	26/9/2011	Precio excesivo en viaje	Transporte. Taxi

V. ACLARACIONES PREVIAS.

V. 1. Normativa aplicable

a) Constitución de la Ciudad de Buenos Aires. Art.138

Conforme al Art.138 *"El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad, instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es autárquico, con personería jurídica, independencia funcional y legitimación procesal. Ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos cuya prestación o fiscalización se realice por la administración central y descentralizada o por terceros para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto."*¹

b) Ley 70.

De acuerdo a la Ley 70. Artículo 4º - Las disposiciones de esta Ley son de aplicación al Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires el cual comprende la Administración Central (Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial), las comunas, los organismos descentralizados, entidades autárquicas, organismos de la seguridad social, las empresas y sociedades del Estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades de economía mixta y todas aquellas otras organizaciones empresariales donde el Estado de la Ciudad tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias y las entidades. Asimismo, son aplicables las normas de esta Ley, en lo relativo a la rendición de cuentas de las organizaciones públicas o priva-

¹Conforme a las disposiciones de la Constitución de la Ciudad, son autoridades del EURSP Art.139: *El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos está constituido por un Directorio, conformado por cinco miembros, que deben ser profesionales expertos. Los miembros del Directorio son designados por la Legislatura por mayoría absoluta del total de sus miembros, previa presentación en audiencia pública de los candidatos. El Presidente o Presidenta será propuesto por el Poder Ejecutivo y los vocales por la Legislatura, garantizando la pluralidad de la representación, debiendo ser uno de ellos miembro de organizaciones de usuarios y consumidores. No podrán tener vinculación directa ni mediata con los concesionarios y licenciarios de servicios públicos.*

das a las que se hayan acordado subsidios o aportes y a las instituciones o fondos cuya Administración, guarda o conservación esté a cargo del Estado de la Ciudad de Buenos Aires a través de sus jurisdicciones o entidades.

c) Ley 210. El objeto del EURSP

Conforme al Artículo 2º de la Ley 210, el EURSP tiene como *Objeto*: "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."

Se entiende como servicios públicos a los efectos de la aplicación de la presente ley:

- a. Transporte público de pasajeros.
- b. Alumbrado público y señalamiento luminoso.
- c. Higiene urbana, incluida la disposición final.
- d. Control de estacionamiento por concesión.
- e. Conservación y mantenimiento vial por peaje.
- f. Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.
- g. Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3º inciso m) de esta ley.
- h. Servicios públicos que se presten en el ámbito de la Ciudad cuya prestación exceda el territorio de la misma, sin colisionar con la competencia atribuida a otros órganos del Gobierno de la Ciudad, a los entes de otras jurisdicciones y a los entes de la Nación, con los que se complementa, conforme lo establecido en el Artículo 3º inciso m) .
- i. Sistema de Verificación Fotográfica de Infracciones de Tránsito por concesión. (Incorporado por Artículo 1º de la Ley Nº 593, BOCBA 1213).

- j. *Servicio de Transporte Escolar (Incorporado por Art. 7º de la Ley Nº 1.665, BOCBA 2187)*

La inclusión de nuevos servicios públicos, debe ser aprobada por la Legislatura.

Y conforme lo establece el Art.3, son funciones del EURSP, las que a continuación se detallan:

"El Ente tiene las siguientes funciones en relación a los servicios enumerados en el Artículo 2º:

- 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 Artículo 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 contro-*

- lados, 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 Artículo 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.*

Autoridades. Directorio. Funciones del Directorio:

- a) Aplicar y fiscalizar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que rigen la actividad del Ente.
- b) Dictar el Reglamento interno.
- c) Determinar la estructura del organismo.
- d) Contratar personal y proceder a su remoción por acto fundado respetando el debido proceso.

- e) Formular el presupuesto anual de gastos y cálculo de recursos y elevarlo al Poder Ejecutivo para su posterior aprobación por la Legislatura.
- f) Confeccionar anualmente su memoria y balance.
- g) Asesorar al Poder Ejecutivo en todas las materias de competencia del Ente.
- h) 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.
- i) Realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de la presente ley.

Las decisiones del Directorio se referencian en un acta. Además el EURSP dicta Resoluciones que son publicadas en el Boletín Oficial.

Por Resolución Nro.106-EURSP-2008 se aprobó el Manual de Procedimientos.

Estructura:

La estructura orgánica está aprobada por Resolución Nro.337-EURSP-2009.

Por otra parte y conforme al Art.15, el EURSP rige su gestión financiera, patrimonial y contable por las normas de la Ley de Gestión y Administración Financiera y Organismos de Control (Ley 70).

El personal, cuenta con una estructura de Planta Permanente, Transitoria y de Personal de Gabinete, Estatuto de Personal del Organismo, aprobado por Resolución Nro.84/EURSP/2009.

El Plan Anual de Compras 2011 fue aprobado por Acta Nro.442 del 16 de junio de 2011.²

Imposición de MULTAS

Conforme a la respuesta del EURSP cursada mediante Nota nro. 1896/2012, el monto recuperado en concepto de multas durante el año 2011, fue de \$ 76.635; el monto depositado durante el año 2011 en la Tesorería General fue de \$151.479,34. Una vez emitida la Resolución, puede suceder que las empresas realicen planteos judiciales; por lo tanto las mismas no se abonan efectivamente, sino después que se encuentren firmes.

² Gerencia de Administración. Información brindada por la Gerencia de Administración.

d) Normativa Aplicable a las Compras y Contrataciones. Cuadro de competencias.

La normativa general en materia de compras y contrataciones, surge de las atribuciones que otorga el Art.138 de la Constitución de la Ciudad; la Ley 70; la Ley 210; Ley 2095 y las Actas de Directorio: N° 337³ y N° 347.

En cuanto a normativa especial se hace mención a la Resolución EURSP N° 164/09 de fecha 08/07/2009 la cual:

En su Art. 1º aprueba el cuadro de competencias aplicable al EURSP.

En su Art. 2º aprueba las notas aclaratorias para la utilización del pliego único de bases y condiciones generales en las contrataciones con el EURSP.

En su Art.4º designa a la Gerente de Administración como titular de la Unidad Operativa de Adquisiciones conforme a lo indicado en el art. 17 del anexo I del Decreto 754/2008.

Niveles de autorización⁴:

LICITACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA.	CONTRATACIÓN DIRECTA.	AUTORIZA Y ANULA EL LLAMADO.	APRUEBA LA CONTRATACIÓN Y ADJUDICA.
Hasta \$50.000.-	Hasta \$30.000.-	Gerente de Administración	Gerente de Administración
De \$50.001.- a \$150.000.-	De \$30.001.- a \$50.000.-	Gerente de Administración	Directorio
De \$150.001.- a \$300.000.-	De \$50.001.- a \$150.000.-	Gerente de Administración	Directorio
Más de \$300.000.-	Más de \$150.000.-	Presidente del Directorio	Directorio

El EURSP utiliza para sus compras y contrataciones el "PLIEGO ÚNICO DE BASES Y CONDICIONES GENERALES" vigente para el GCBA, no obstante, se dictó la Resolución en examen, con las siguientes notas aclaratorias⁵:

- **Art. 8:** *En lo que se refiere a consultas:* La modificación es la siguiente: "Las consultas relacionadas con los distintos procesos licitatorios se realizan ante

³ Entrevista con responsable de la Gerencia de Administración.

⁴ Anexo 1 Resolución EURSP N° 164/09

⁵ Anexo II Resolución EURSP N° 164/09

el EURSP mediante correo electrónico a compras@entedelaciudad.gov.ar o al fax al teléfono 4344-3444 o por escrito en la mesa de entradas del EURSP, hasta 72 horas previas a la fecha establecida para la apertura de las ofertas.

- **Art.9: Condición frente al IVA:** A los efectos emergentes del IVA se comunica que el EURSP reviste condición de exento. El número de CUIT del EURSP es 30-70732346-5.
- **Art. 14.1): Impugnación del Pliego:** Entre el 1% y el 5% del presupuesto oficial a criterio del organismo licitante. De no existir presupuesto oficial, el monto de la garantía en concepto de impugnación de pliego será establecido en las condiciones particulares de los pliegos y no puede superar el 3% del monto estimado de la contratación.
- **Art. 14 2): Forma de constitución de la garantía:** Cuando la garantía se integre mediante depósito en efectivo el mismo deberá efectuarse en la cuenta corriente N° 28429/5 del Banco de la Ciudad de Buenos Aires (en lo sucesivo BCBA), sucursal Centro Nro. 111. Cuando se opte por cheque certificado, este deberá estar emitido a favor de la citada entidad bancaria. En caso que se opte por una de las opciones mencionadas precedentemente, el comprobante bancario se deberá adjuntar a la oferta.
- **Art. 16: Anuncio de la preadjudicación:** La preadjudicación se anuncia en uno o más lugares visibles de la UOA, a los cuales tiene acceso el público (carteleras oficiales) ubicados en B. Mitre 760 P.B. y piso 9no por un día.
- **Art. 18: Presentación de las Impugnaciones:** El depósito deberá efectuarse en la Cuenta. Corriente Nro: 28429/5 del BCBA, Sucursal 111. Este importe será reintegrado a los oferentes solamente en el caso que su impugnación prospere totalmente. Las impugnaciones deberán ser presentadas en la Mesa de Entrada del EURSP.
- **Art. 19: Prerrogativa del GCBA:** "Cuando se estime que el precio de la mejor oferta presentada resulte excesivo podrá solicitarse al oferente mejor cali-

ficado una mejora en el precio de la oferta a los fines de conseguir la más conveniente a los fines del EURSP, por aplicación de los principios de eficiencia, eficacia y economía.

- **Art. 21:** *Confección y presentación de facturas:* Las facturas deberán ser presentadas en el Departamento de Tesorería sito en B. Mitre 760 P. 9 de esta Ciudad.
- **Art. 22:** *Documentación e información a adjuntar con la factura:* Junto con la presentación de las facturas deberá acompañarse, obligatoriamente, una fotocopia debidamente autenticada del comprobante de pago correspondiente al último vencimiento operado.
- **Art. 23:** *Pago y plazos:* El pago se efectuará en el Departamento de Tesorería mediante entrega de cheque.
- **Art. 24:** *Única forma de pago:* El pliego general de bases y condiciones obliga a los adjudicatarios a la apertura de una cuenta corriente o caja de ahorro en el BCBA. Esta disposición no se aplica al EURSP. Los adjudicatarios deberán ajustarse a lo indicado en el pliego de bases y condiciones particulares.

e) Normativa de Caja Chica Común. Aprobación Regímenes de Cajas Chicas y Fondo Permanente.

Acta de Directorio Nro. 340.

f) Especial

Resolución 122-EURSP-2009.

g) Contenido: Parte pertinente a la Gerencia de Control

Art.1) Aprueba los Regímenes y Procedimientos de Caja Chica y el Fondo Permanente. Las disposiciones a las que deben atenderse las gerencias son las siguientes:

- Establece que el monto máximo por área es de \$ 7.000.
- Aquéllas áreas que lo necesiten solicitarán al Directorio la asignación de una Caja Chica, y propondrán al responsable.

- Es atribución del Directorio, asignar la Caja Chica, estipulando el monto y los responsables.
- Se establece un máximo de 11 reposiciones.
- Las máximas autorizaciones de gasto no podrán superar la suma de \$1200 por comprobante.
- Para gastos urgentes el máximo por comprobante asciende a \$ 2500.
- Sólo podrán realizarse gastos por Caja Chica los correspondientes a las siguientes partidas: todas las partidas del inciso 2); las partidas principales 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.9; la partida parcial 3.4.5; las partidas principales 4.3, 4.5, 4.8 de aplicación sólo para casos de urgencia y debiendo adjuntar a los comprobantes de gastos la afectación del inventario de bienes.
- Los comprobantes de gastos a medida que se realicen deberán ser numerados correlativamente, a excepción de los viáticos. Los comprobantes de gastos deberán ser originales no deben registrar enmiendas, raspaduras ni tachaduras; deben ajustarse a la normativa de AFIP y firmados por el responsable. El organismo revista el carácter de EXENTO ante el IVA, por ende recibe facturas o tickets tipo B o C.
- La reposición de los fondos podrá realizarse cuando los gastos efectuados superen un 80%.

h) Registro de Contabilidad mediante sistema propio

El EURSP utiliza, desde el inicio del mismo en 2001, un sistema de registración de operaciones propio, denominado sistema waldbott. Este consta de tres módulos: 1- módulo de recursos humanos, el cual es operado por el área homónima para la liquidación de haberes, 2 - módulo de gestión, a cargo de tesorería y utilizado para la carga de facturas y pagos, y 3- módulo contabilidad, el cual importa los datos de los módulos anteriores, analiza las cuentas y registraciones con el fin de conciliar la ejecución presupuestaria. Cabe destacar que, el EURSP confecciona mensualmente y en forma manual, a mes vencido, el formulario C 57⁶, a nivel del crédito definitivo y devengado.

⁶ El Form. C 57 se envía a la Contaduría General.

i) Registro de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo propio.

A la fecha de la realización de las tareas de campo, el EURSP, contaba con un sistema propio de entradas, salidas y archivo de documentación. Se denomina SUCE, Sistema Único de Control de Expedientes.

j) Estructura Orgánica Funcional.

La estructura vigente durante el período auditado fue aprobada por Resolución N° 337-EURSP-2009. la misma se acompaña como ANEXO I)

V. 2. Cambio de la Estructura.

Por Resolución N° 95/EURSP/2011 se dejó sin efecto la designación de un agente, quien tenía a cargo área de Coordinación de la Gerencia de Control a partir del 1-6-2011. En tanto que suprimió el área de Coordinación de la Gerencia de Control.

Por Resolución N° 201/EURSP/2011 se modificación de la estructura orgánica de EURSP, disponiendo la dependencia funcional directa del Departamento de Coordinación y Control de la Gerencia de Control a partir del 1-06-2011.

V. 3. Presupuesto General.

Para el desarrollo de esas misiones y funciones de orden legal, el EURSP contó con un presupuesto general vigente de \$61.949.280.- conforme a la cuenta de inversión 2011.

El EURSP ejecuta los siguientes Programas: N° 6 "Actividades Comunes a los Programas 61 y 62" (\$ 33.423.088); N° 61 "Vínculo con los Usuarios" (\$5.974.206); y N° 62 "Control Técnico de los Servicios Públicos". (\$22.551.986), que es el objeto del presente proyecto.

El inciso N° 1) del Programa N° 62 devengó a la suma de \$ 21.215.020,84, lo cual representa el 96.23 % de lo presupuestado.

a) Modificaciones Presupuestarias.

Se analizaron las modificaciones presupuestarias introducidas al crédito sancionado a nivel de programa, actividad e inciso.

A continuación se detallan las modificaciones a nivel de programa y actividad presupuestaria:

"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la Democracia"

Jur.	SJ	E	UE	Prog.	Act.	Descripción	Sanción	Vigente	Modificación	% Modif. s/credito
20	27	215	113	62		Control Técnico de Servicios Públicos	18.385.626,00	22.551.986,00	4.166.360,00	22,66%
20	27	215	113	62	3	Coordinación y Planificación	17.714.194,00	22.405.336,00	4.691.142,00	26,48%
20	27	215	113	62	4	Control de Transporte	239.552,00	33.682,00	-205.870,00	-85,94%
20	27	215	113	62	5	Control de Inst. en la vía Pública	231.247,00	34.072,00	-197.175,00	-85,27%
20	27	215	113	62	6	Control de Residuos	23.013,00	17.672,00	-5.341,00	-23,21%
20	27	215	113	62	7	Control Ambiental	38.974,00	24.752,00	-14.222,00	-36,49%
20	27	215	113	62	8	Control de Transito	138.646,00	36.472,00	-102.174,00	-73,69%
Fuente: Elaboración propia con información extraída de la Cuenta de Inversión 2011/ Distributivo 2011										

De la información analizada surge que la distribución de los créditos del programa alcanzó una modificación positiva del 22,66% (\$4.166.360,00). Por otro lado, la actividad 3 – Coordinación y Planificación fue la única actividad a la cual se le incrementaron los fondos un 26,48% (\$4.691.142,00). Cabe destacar y, como ya se ha explicado, el 96,64% del total de la actividad 3 corresponde a Inciso 1. Para el resto de las actividades los fondos destinados al cumplimiento de sus funciones no fueron incrementados.

A continuación se detallan las modificaciones a nivel inciso:

Jur.	SJ	E	UE	Prog.	Inc.	Descripción	Sanción	Vigente	Modificación	% Modif. s/credito
20	27	215	113	62			18.385.626,00	22.551.986,00	4.166.360,00	22,66%
20	27	215	113	62	1	Gastos En Personal	16.748.924,00	21.424.096,00	4.675.172,00	27,91%
20	27	215	113	62	2	Bienes De Consumo	138.950,00	218.700,00	79.750,00	57,39%
20	27	215	113	62	3	Servicios No Personales	557.932,00	583.270,00	25.338,00	4,54%
20	27	215	113	62	4	Bienes De Uso	939.820,00	325.920,00	-613.900,00	-65,32%

Fuente: Elaboración propia con información extraída de la Cuenta de Inversión 2011/ Distributivo 2011

b) Presupuesto: Programa 62 "Control Técnico de los Servicios Públicos"

Descripción del Programa⁷

JURISDICCIÓN 20 - JEFATURA DE GOBIERNO.

Subjurisdicción 27- Descentralizados.

Entidad: 215 - Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Unidad Ejecutora: 113 –Ente Regulador de los Servicios Públicos.

PROGRAMA 62 -CONTROL TECNICO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

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

Este programa tiene por objeto ejercer la planificación, el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos suministrados en la Ciudad de Buenos Aires.

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

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

Lo integran 8 actividades, las que se describen a continuación:

1. sin describir
2. sin describir.
3. Coordinación y Planificación.
4. Control de Transporte.
5. Control de Vía Pública.
6. Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos.
7. Control Ambiental.
8. Control de Tránsito y Concesiones

⁷ Fuente: Cuenta de Inversión 2011.

Cada una de estas actividades se relaciona con un área específica dentro del organigrama vigente para el año auditado:

"Gerencia de Control"

Actividad 3 se corresponde con el "Departamento de Coordinación y Planificación".

Actividad 4 se corresponde con el área "Control de Transporte".

Actividad 5 se corresponde con el área "Control de Vía Pública".

Actividad 6 se corresponde con el área "Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos".

Actividad 7 se corresponde con el área 7. "Control Ambiental".

Actividad 8 se corresponde con el área. "Control de Tránsito y Concesiones".

Tal como se verá más adelante, cada una de estas áreas tienen sub áreas; por ejemplo, el área "Control de Transporte" se subdivide operativamente en las siguientes sub áreas:

Control de subte; control de colectivos; control de taxis y control de transporte escolar.

c) Metas Físicas.

En la Ley Anual de Presupuesto de Recursos y Gastos correspondiente al año bajo estudio, el Programa 62 fue definido como un Programa Final, con lo cual contó con programación y ejecución de metas físicas.

Conforme a lo informado por EURSP las Metas Físicas⁸ han sido las siguientes:

Ejecución Física Anual		Unidad de Medida	Cantidad
Meta	Control Técnico Serv. Pub.	Control	752.002

Fuente : Cuenta de Inversión 2011

						Cantidad				
Sub	UE	Prog	Act.	Descripción	Unidad	Presup.	Ejecutada	Cumplimiento	Índice	Incumplimiento

⁸ Se procedió a comparar los datos obtenidos entre el EURSP y la Cuenta de Inversión, siendo los mismos coincidentes.

					Medida					
27	113	62		Control Técnico de Servicios Públicos	Controles	752.002	663.553	88,24%	0,88	11,76%
27	113	62	4	Control de transporte	Controles	14.400	12.065	83,78%	0,84	16,22%
27	113	62	5	Control de instalaciones en la vía pública	Controles	52.508	81.114	154,48%	1,54	-54,48%
27	113	62	6	Control de residuos patogénicos y peligrosos	Controles	1.350	1.427	105,70%	1,06	-5,70%
27	113	62	7	Control ambiental	Controles	666.540	561.939	84,31%	0,84	15,69%
27	112	62	8	Control de tránsito y concesiones	Controles	17.204	7.008	40,73%	0,41	59,27%
Fuente: Cuenta de Inversión y Nota contestada N° 2040/AGCBA/2012										

En relación a las metas físicas y su ejecución por área se ha realizado el siguiente cuadro:

d) Unidad de Medida

Se hace necesario aclarar que la unidad de medida son los controles realizados.

En cada una de las áreas la forma de registro, adquieren una modalidad distinta:

- **Control de Transporte**

Autotransporte público de pasajeros. Inspecciones

Subterráneo y Premetro: Controles

Taxímetros: Licencias.

Transporte Escolar: Inspecciones

- **Control de Tránsito y Concesiones**

Playas de Estacionamiento: Inspecciones

Parquímetros: Cuadras

Autopistas: Inspecciones

Multas fotográficas: Cuadras

- **Control de Instalaciones en Vía Pública**

Alumbrado: Luminarias

Señalamiento Luminoso. Intersecciones

TV por cable. Cuadras.

Transmisión de datos. Cuadras.

- **Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos**

Residuos Patogénicos en establecimientos públicos y establecimientos privados.
Fiscalizaciones.

Residuos peligrosos en establecimientos públicos y en establecimientos privados.
Fiscalizaciones.

- **Control Ambiental**

Higiene Urbana Zona Concesionada. Cuadras.

Higiene Urbana Zona 5. Cuadras.

Sumideros. Sumideros (Cantidad).

Corte de Césped zona concesionada. Espacios Verdes.

Corte de césped zona 5. Espacios Verdes.

Se procedió a corroborar el cumplimiento de las metas físicas determinadas en la ejecución presupuestaria anual:

Ejecución Física Anual		Unidad de Medida	Controles s/Cta. de Inversión	Controles s/EURSP	% Cumplimiento	% Incumplimiento
Meta	Control Tec. Serv. Pub.	Control	752.002	663.553	88,24%	11,76%

Fuente: Información suministrada por el EURSP y Cuenta de Inversión 2011

El análisis presupuestario se realizó a nivel de programa, alcanzando todas las actividades que integran el mismo. Por otro lado se destaca que este programa fue financiado en su totalidad con Fuente de Financiamiento 11 – Tesoro de la Ciudad. El programa 62 – Control Técnico de Servicios Públicos, durante el 2011, devengó el 39,77% (\$22.046.071,24) respecto al total devengado para la Unidad Ejecutora 113 – Ente Regulador de Servicios Públicos

Jur	U E	Prog	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado	%
20	113		Ente Regulador De Los Servicios Públicos	44.241.968,00	61.949.280,00	55.436.292,95	100,00%
20	113	62	Control Técnico De Servicios Públicos	18.385.626,00	22.551.986,00	22.046.071,24	39,77%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la Cuenta de Inversión 2011 y SIGAF

A continuación se detalla la incidencia de cada una de las actividades presupuestarias con relación al total del presupuesto asignado para el programa. Mediante el

28

análisis efectuado se pudo determinar que la Actividad 3 fue aquella con mayor incidencia en el programa bajo examen, alcanzando el 99,35% (\$22.405.336,00).

Jur.	SJ	E	UE	Prog.	Act.	Descripción	Vigente	% Vigente por actividad
20	27	215	113	62		Control Técnico de Servicios Públicos	22.551.986,00	100%
20	27	215	113	62	3	Coordinación	22.405.336,00	99,35%
20	27	215	113	62	4	Control de Transporte	33.682,00	0,15%
20	27	215	113	62	5	Control de Inst. en la vía pública	34.072,00	0,15%
20	27	215	113	62	6	Control de Residuos	17.672,00	0,08%
20	27	215	113	62	7	Control Ambiental	24.752,00	0,11%
20	27	215	113	62	8	Control de Tránsito	36.472,00	0,16%

Fuente: Datos extraídos de la Cuenta de Inversión 2011

Se procedió a realizar el análisis de la ejecución presupuestaria del Programa 62 desagregada por actividad e inciso.

Análisis por Actividad

El Programa 62 - ejecutó un 97,76% (\$22.046.074,00) del total del presupuesto asignado, respecto a las actividades que integran el programa bajo análisis, encontramos que la actividad 3) alcanzó un 97,98% (\$21.952.040), la actividad 5) un 76,24% (\$25.976,00), la actividad 8) un 67,90% (\$24.766,00), la actividad 7) un 65,77% (\$16.280,00), la actividad 4) 58,24% (\$19.616,00) y finalmente la actividad 6) un 41,85% (\$7.396,00), todo respecto del crédito vigente.

Prog	Act.	Área	Sancionado	Vigente	Devengado	%
62		Control Técnico de Servicios Públicos	18.385.626,00	22.551.986,00	22.046.074,00	97,76%
62	3	Coordinación	17.714.194,00	22.405.336,00	21.952.040,00	97,98%
62	4	Control de Transporte	239.552,00	33.682,00	19.616,00	58,24%
62	5	Control de Inst. en la Vía Pública	231.247,00	34.072,00	25.976,00	76,24%
62	6	Control de Residuos	23.013,00	17.672,00	7.396,00	41,85%
62	7	Control Ambiental	38.974,00	24.752,00	16.280,00	65,77%
62	8	Control de Tránsito	138.646,00	36.472,00	24.766,00	67,90%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la Cuenta de Inversión 2011 y SIGAF

Análisis por Inciso

El análisis por inciso muestra que el inciso con mayor ejecución presupuestaria fue el Inciso 1 con un 99,02% (\$21.215.020.84), el inciso 3 alcanzó un 89,48%

(\$521.891,98), el inciso 4 un 61,63% (\$200.861,54) y el inciso 2 un 49,52% (\$108.296,88).

Jur	U E	Prog	Inc	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado	% Ejecutado
20	113	62		Control Técnico De Servicios Públicos	18.385.626,00	22.551.986,00	22.046.071,24	97,76%
20	113	62	1	Gastos En Personal	16.748.924,00	21.424.096,00	21.215.020,84	99,02%
20	113	62	2	Bienes De Consumo	138.950,00	218.700,00	108.296,88	49,52%
20	113	62	3	Servicios No Personales	557.932,00	583.270,00	521.891,98	89,48%
20	113	62	4	Bienes De Uso	939.820,00	325.920,00	200.861,54	61,63%

Fuente: Datos extraídos de la cuenta de inversión

Asimismo, el inciso 1 fue aquel que alcanzó su mayor ejecución respecto al total devengado con un 96,23% (\$21.215.020,84), luego el inciso 3 con un 2,37% (\$521.891,98), el inciso 4 con un 0,91% (\$200.861,54) y finalmente el Inciso 2 con un 0,49% (\$108.296,88)

Jur	U E	Prog	Inciso	Descripción	Devengado	% Devengado por inciso
20	113	62		Control Técnico De Servicios Públicos	22.046.071,24	100%
20	113	62	1	Gastos En Personal	21.215.020,84	96,23%
20	113	62	2	Bienes De Consumo	108.296,88	0,49%
20	113	62	3	Servicios No Personales	521.891,98	2,37%
20	113	62	4	Bienes De Uso	200.861,54	0,91%

Fuente: Datos extraídos de la Cuenta de Inversión 2011

Cabe destacar que la totalidad de los fondos utilizados para afrontar los gastos correspondientes al inciso 1 integraron la actividad 3 – Coordinación y Planificación, según los datos extraídos del SIGAF. Por lo expuesto surge que el 96,64% (\$21.215.020,84) de la actividad 3 corresponde al inciso 1 – Gastos en Personal.

Prog.	Act.	Inciso	Descripción	Devengado	% Inc. 1
62	3		Coordinación	21.952.040,00	100%
62	3	1	Gastos En Personal	21.215.020,84	96,64%

Fuente: Elaboración propia con información extraída del SIGAF

La actividad con mayor ejecución presupuestaria devengada para el programa 62 fue la actividad 3, que alcanzó el 99,57% (\$21.951.040,00).

Jur.	SJ	E	UE	Prog.	Act.	Descripción	Devengado	% Devengado por actividad
20	27	215	113	62		Control Técnico de Servicios Públicos	22.046.074,00	100%
20	27	215	113	62	3	Coordinación	21.952.040,00	99,57%
20	27	215	113	62	4	Control de Transporte	19.616,00	0,09%
20	27	215	113	62	5	Control de Inst. en la vía pública	25.976,00	0,12%
20	27	215	113	62	6	Control de Residuos	7.396,00	0,03%
20	27	215	113	62	7	Control Ambiental	16.280,00	0,07%
20	27	215	113	62	8	Control de Transito	24.766,00	0,11%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Oficina de Gestión Pública

V. 4. Universo de Compras. Muestra.

La muestra se elaboró con las informaciones suministradas por el EURSP sobre el 100% de las compras y contrataciones imputadas al programa Nro. 62.

Expte	Tipo de Contratación	Descripción	Prog.	A ct.	Crédito Definitivo	Crédito Devengado	Otro Programa
1045/2011	Lic. Priv. 8/2011	Provisión de combustible	62	3	\$ 68.550,00	\$ 68.550,00	SI
1078/2011	Cont. Directa 03/2011	Compra Transcad	62	3	\$ 169.333,00	\$ 85.304,00	
1238/2009	Prorroga OC 60/2009	Servicio de telefonía móvil		3	\$ 58.293,41	\$ 37.714,67	SI
2321/2011	Lic. Priv. 16/2011	Adjudicación de art. de higiene	62	3	\$ 816,75	\$ 816,75	
3372/2011	Contratación Directa 18/2011	Servicio de telefonía móvil	62	3	\$ 84.418,87	\$ 792,82	SI
3816/2011	Contratación Menor 10/2011	Transcard equipamiento informático	62	3	\$ 24.020,00	\$ 24.020,00	
Universo programa 62					\$ 405.432,03	\$ 217.198,24	

Fuente: Elaboración propia.

V. 4. 1) Descripción del contenido de cada expediente.

a) Expediente N° 1238/2009. Licitación Privada 20/2009. Prórroga de Orden de Compra 60/2009.

CONCEPTO: Servicio de Telefonía Móvil. Se contrató el servicio de telefonía móvil, con tarifa promocional. Se justificó la necesidad de la Compra a fs.1, para ser usados por los Fiscalizadores.

ADJUDICATARIO: TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A. Monto que surge de la prórroga: \$57.094,32. Afectado al Programa 62, Ejercicio 2011 \$ 49.101,12. Por Disposición Nro.41-GA-2010, se dispuso la disminución de la Orden de Compra 60/2009 en \$1747,79. Total devengado en el período 2011 fue de \$ 47.329,25.

MONTO TOTAL: \$239.110.

b) Expediente N° 1045/2011. Provisión de Combustible. Licitación Privada 8/2011. CONCEPTO: Contrato de Provisión de Combustible (gasoil mediante tarjetas electrónicas y/o inteligentes). Afectado al Programa 62. \$ 10.000.

ADJUDICATARIO: Edenred Argentina S.A.

MONTO TOTAL.: \$ 68.550.

c) Expediente N° 1078/2011. Contratación Directa Nro.3-2011.

Devengado en el 2011(Programa 62) \$ 85.304.

CONCEPTO: Adquisición del sistema integral de Inspecciones de Servicios de Control, denominado TRANSCAD. El mismo consiste en un sistema informativo geográfico interactivo, con creación de mapas, manejo de datos matrices, redes y estadísticas, planeación del transporte, información georeferenciada, espacial y no espacial, validación on line de datos, análisis de información, confección de planillas de verificación y actas vía telefónica móvil-web. También se incluye la capacitación del personal. La primera entrega del Software se realizó el 9-2-2012, y la segunda entrega se realizó el 15-08-2012, con Software, base de datos y capacitación. El programa adquirido facilita el control y seguimiento del Transporte Público.

ADJUDICATARIO: IT T L S.A.

MONTO TOTAL: \$169.333.

d) Expediente N° 2321/2011. Licitación Privada Nro.16/2011.

CONCEPTO: Adquisición de artículos de higiene. Afectado al Programa Nro.62: \$ 816.75.

ADJUDICATARIOS: Lankas SRL por renglón 1 y 3); Euki S. A, por renglón Nro.4; Valot S.A por renglón 2); y la Italo Comercial por renglón 5).

MONTO TOTAL: \$ 34.800.

e) Expediente N° 3372/2011. Contratación Directa Nro.18/2011. Imputado al Programa 62) 3. \$ 84.418.87.

CONCEPTO: Servicio de Telefonía Móvil. Compra de equipos de telefonía móvil, más el servicio que al cual se le aplica una tarifa especial.

ADJUDICATARIO: TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A

MONTO TOTAL: \$122.683,48.

f) Expediente N° 3816/2011. Contratación Menor 10/2011.

CONCEPTO: Compra de equipamiento informático. Sistema GIS. El sistema adquirido consiste en un sistema de información geográfica y modelos de transporte. Imputado al Programa 62.3) \$24.020.

ADJUDICATARIO: Servicios Globales Informáticos.

MONTO TOTAL: \$42.000.

g) Expediente N° 4168/2011. Si bien se relevó el expediente en su totalidad, del análisis del mismo surge que se afectó el Programa 6.

CONCEPTO: Contratación Desarrollo de un Sistema de Gestión Informático de Incidencias. Sistema complementario al implementado conjuntamente con el Ministerio de Ambiente y Espacio Público destinado a la gestión informatizada de Incidencias para los servicios de señalamientos luminosos, estacionamiento medido, captación fotográfica de infracciones de tránsito, mantenimiento de residuos patogénicos y residuos peligrosos.

ADJUDICATARIO: Provide S.R.L.

MONTO TOTAL: \$ 815.000.

V. 5. Caja Chica. Universo y muestra.

Los procedimientos de auditoría se aplicaron sobre el 100% de los expedientes de Caja Chica Común y Caja Chica Especial Viáticos, verificándose el cumplimiento de la normativa. La muestra se elaboró sobre el 100% de las Cajas Chica Común y Caja Chica Especial para Viáticos..

Durante el año 2011, el EURSP contó con Caja Chica Común y Caja Chica Especial de Viáticos.

La Resolución N°122-EURSP-2009 con fecha 29/06/2009 aprueba los regímenes y procedimientos de la Caja Chica Común y establece el procedimiento de compra de bienes y contrataciones de servicios como excepcional o casos de urgencia. Asimismo se establece un máximo de 11 reposiciones por ejercicio presupuestario. Por otro lado, el gasto máximo no podrá superar la suma de \$1200 por comprobante para gastos menores y de \$2500 por comprobante para gastos urgentes, cualquiera sea la causal del gasto, los comprobantes deben estar firmados por el responsable. El monto asignado para gastos de caja chica a la Gerencia de Control, según la Resolución N°199 de fecha 14/09/2009, fue de \$5.000, manteniéndose el mismo monto durante el año auditado.

Se corroboró que se rindió un gasto de \$31.535,80 en concepto de caja chica común. La caja chica fue integrada por 6 rendiciones y una rendición final, según se detalla a continuación:

Expediente	Rendición	Tope	Rendido	Saldo No Utilizado
1598/EURSPCABA/2011	1	\$ 5.000,00	\$ 4.308,31	\$ 691,69
1916/EURSPCABA/2011	2	\$ 5.000,00	\$ 4.808,41	\$ 191,59
2554/EURSPCABA/2011	3	\$ 5.000,00	\$ 4.553,60	\$ 446,40
3062/EURSPCABA/2011	4	\$ 5.000,00	\$ 4.669,01	\$ 330,99
3376/EURSPCABA/2011	5	\$ 5.000,00	\$ 4.723,05	\$ 276,95
3860/EURSPCABA/2011	6	\$ 5.000,00	\$ 4.209,98	\$ 790,02
4139/EURSPCABA/2011	Final	\$ 5.000,00	\$ 4.263,44	\$ 736,56
Total			\$ 31.535,80	\$ 3.464,20

Fuente: Elaboración propia con información brindada por el EURSP.

Se verificó:

- Monto máximo por rendición cumplido.
- Comprobantes firmados.
- Planillas de rendiciones completas.
- Imputación presupuestaria.
- Informe de Reposición por rendición.
- Disposición de Aprobación de la rendición.

Respecto a la imputación presupuestaria, el 1,38% (\$435,48) fue imputado a otros programas.

	Programa 62	Otros Prog	Total
Total	\$ 31.100,32	\$ 435,48	\$ 31.535,80
%	98,62%	1,38%	100%

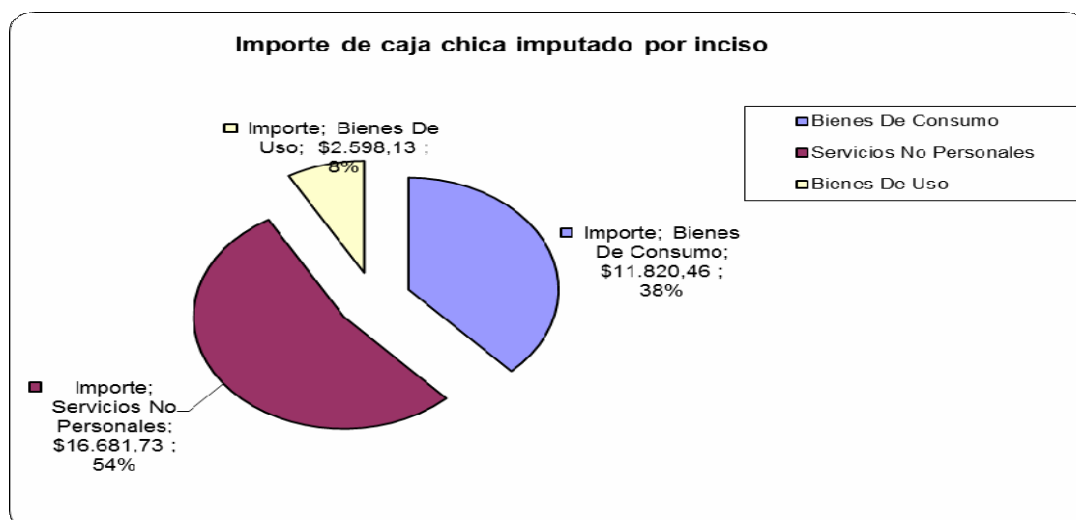
Fuente: Elaboración propia.

Del total imputado a otros programas, el 88,41% (\$385,00) corresponde al programa 6 mientras que el 11,59% (\$50,48) al programa 61.

N° Rend	Imputación	Importe	Programa
1	2.9.3.	\$ 113,00	6
1	3.1.5.	\$ 26,00	6
1	3.6.1.	\$ 50,48	61
3	2.9.3.	\$ 70,00	6
3	3.1.5.	\$ 62,00	6
4	2.9.3.	\$ 52,00	6
6	3.1.5.	\$ 62,00	6
Total	\$ 435,48	100 %	
Total Programa 6	\$ 385,00	88.41 %	
Total Programa 61	\$ 50,48	11,59%	

Fuente: Elaboración Propia.

El análisis de la imputación presupuestaria correspondiente a los gastos de Caja Chica Común del Programa Nro. 62) por inciso:



V.6. Caja Chica Especial. Viáticos

La Resolución N°200-EURSP-2009, de fecha 14/09/2009, crea y regula la Caja Chica Especial para viáticos para la Gerencia Control por un monto máximo de \$4000, con el objeto de cubrir la necesidad operativa de los procesos de fiscalización de los servicios públicos que exigen el permanente traslado del personal a diferentes zonas de la Ciudad como rutina habitual de su tarea.

La Caja Chica Especial de viáticos utilizada por el ente durante el 2011 alcanzó un monto total de \$4.142,83 y se compuso de 3 rendiciones y una rendición final, según se detalla a continuación:

Expediente	Rendición	Tope	Rendido	Saldo No Utilizado
1435/EURSPCABA/2011	1	\$ 4.000,00	\$ 1.175,47	\$ 2.824,53
2192/EURSPCABA/2011	2	\$ 4.000,00	\$ 1.256,53	\$ 2.743,47
2949/EURSPCABA/2011	3	\$ 4.000,00	\$ 878,38	\$ 3.121,62
4129/EURSPCABA/2011	Final	\$ 4.000,00	\$ 832,45	\$ 3.167,55
		Total	\$ 4.142,83	\$ 11.857,17

Fuente: Elaboración Propia con información brindada por el EURSP.

La muestra fue del 100% del universo. Se verificó el cumplimiento de lo establecido por las Resolución N° 200/EURSP/2009, según se detalla a continuación:

- Monto máximo por rendición cumplido.
- Planillas de rendiciones completas.
- Imputación presupuestaria correcta.
- Informe de Reposición por rendición.
- Disposición de Aprobación de la rendición.

V.7. Contratos de Locación de Obra.

El programa tuvo a su cargo 7⁹ contratos de locación de obra durante el año 2011, los cuales alcanzaron un total de \$173.200. Se solicitó la totalidad de los expedientes relativos al contrato de locación de obra. La Gerencia de Administración, en la entrevista nos informa que el sistema de archivo de documentación utilizado por el organismo consta del archivo mensual de las órdenes de pago con su correspondiente cheque y factura original, lo cual se corroboró en el 28,93% (\$50.100,00) del total del universo.

V.8. Gerencia de Control de los Servicios Públicos. Recursos humanos.

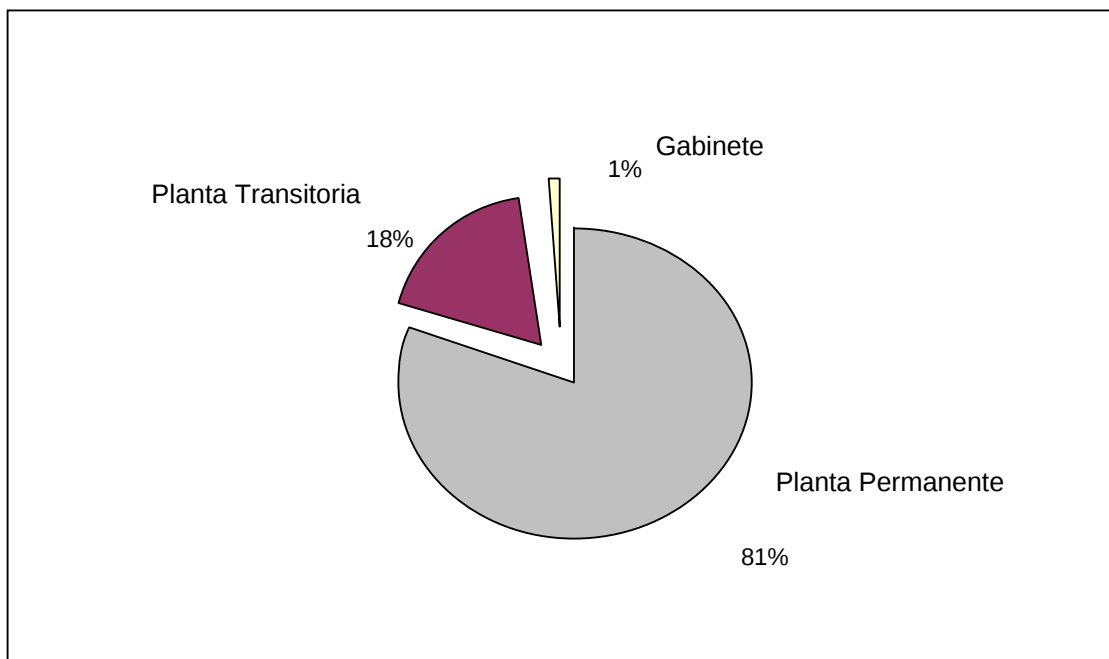
Conforme a la información suministrada, al 31/12/11 prestaban servicios en la Gerencia de Control de los Servicios Públicos la cantidad de 173 agentes. La dotación estaba integrada por personal de Planta Permanente, Planta Transitoria y personal de gabinete. Cuentan con personal administrativo, fiscalizadores, analistas y choferes.

El siguiente cuadro describe la cantidad de personal según su situación de revista.

SITUACION DE REVISTA	CANTIDAD
Planta Permanente	140
Planta Transitoria	31
Gabinete	2
TOTAL	173

El siguiente gráfico contiene la información anterior expresada en porcentaje:

⁹ Conforme a la información remitida por el EURSP en CD afectado al Programa 62 inc. 3.

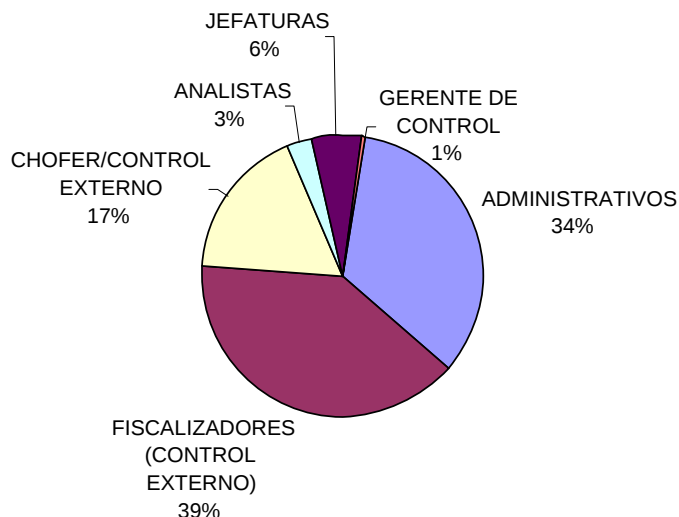


Fuente: Elaboración propia

El siguiente cuadro describe la cantidad de personal según su función:

FUNCIÓN	CANTIDAD
ADMINISTRATIVOS	58
FISCALIZADORES (CONTROL EXTERNO)	69
CHOFER/CONTROL EXTERNO	30
ANALISTAS	5
JEFATURAS	10
GERENTE DE CONTROL	1
TOTAL	173

El siguiente gráfico contiene la información anterior expresada en porcentaje de los Recursos Humanos por función:



Fuente: Elaboración propia

VI. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DEL EURSP.

VI. 1.1) Gerencia de Control. Actividad Nro.3).

Misión:

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

Funciones:

1. Elevar a la Presidencia el Plan Anual de la Gerencia para su posterior aprobación por el Directorio.
2. Planificar, diseñar y ejecutar los planes operativos de control.
3. Evaluar el cumplimiento de la planificación efectuada y su correspondiente ejecución con relación a lo estipulado, atendiendo a los pliegos de contratación y contratos de los servicios de competencia del organismo.

39

4. Implementar los lineamientos definidos por el Directorio. Diseñar y proponer los Manuales de Normas y Procedimientos de la Gerencia, para ser elevados para la aprobación del Directorio.
5. Ejecutar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control y las que sean producto de las denuncias y reclamos de los usuarios.
6. Requerir a los prestadores de servicios bajo competencia del Ente, la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones asegurando el adecuado resguardo y reserva de la información.
7. Aprobar los dictámenes técnicos de las áreas a su cargo y girarlos al área encargada de los asuntos contenciosos o a la Gerencia de Usuarios según correspondiere.
8. Coordinar y controlar las actuaciones de las áreas a su cargo.
9. Elaborar informe para la redacción del informe Anual o informes especiales.
10. Dar asistencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas.
11. Mantener actualizada la base de datos de inspecciones y sanciones.
12. Solicitar la apertura de sumarios, con dictamen fundamentado del área a cargo del servicio, para ser elevado al área encargada de los asuntos legales.
13. Una vez concluida las actuaciones en expedientes objeto de su competencia, disponer el archivo de los mismos.
14. Elevar al Directorio para su aprobación el Plan de Control.
15. Aplicar los Manuales de Procedimientos aprobados por el Directorio.
16. Disponer y administrar los recursos, instrumental técnico y equipamiento asignado a la Gerencia.
17. Coordinar inspecciones conjuntas con los distintos Organismos de Control con relación a los servicios interjurisdiccionales cuando fuera necesario.

VI. 1.2) La Gerencia de Control estaba integrada a inicios del 2011 por dos departamentos denominados Área de Coordinación (suprimida a partir del

1/6/2011 por Resolución Nº 95/EURSP/2011) y Departamento Técnico Operativo (en adelante también referido como "DTyO").

Departamento Técnico y Operativo

Son misiones y funciones del Departamento Técnico Operativo las siguientes:

Misión:

Ejecutar el control de calidad para el cumplimiento de lo contratado en cuanto a normas de seguridad, obradores y equipos destinados al mantenimiento urbano y servicios especiales, y los aspectos administrativos y legales.

Funciones:

1. Elaborar, en base a la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia Técnica de Control para su consideración.
2. Ejecutar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control, en el ámbito de su competencia.
3. Ejecutar las inspecciones que sean producto de las denuncias y reclamos de los usuarios, en el ámbito de su competencia.
4. Ejecutar las inspecciones que resulten necesarias durante la ejecución del procedimiento de aplicación de sanciones, en el ámbito de su competencia.
5. Fiscalizar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
6. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
7. Elevar a la Gerencia Técnica de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El dictamen técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.

- e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
8. Mantener relación permanente con las distintas áreas que por su naturaleza requieran de su apoyo.
 9. Proponer mejoras y prioridades de los programas existentes de acuerdo a los requerimientos emanados de la superioridad.
 10. Administrar el laboratorio y mantener en óptimas condiciones de servicio los equipos e instrumentos existentes en su jurisdicción.
 11. Estudiar y proponer la adquisición de equipos especiales para alcanzar el óptimo cumplimiento de las tareas demandadas, conformando un laboratorio que sea autoridad técnica en la materia para todo el Gobierno de la Ciudad.
 12. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales.
 13. Mantener el archivo permanente y actualizado de informes, estudios, estadísticas y demás elementos y publicaciones que faciliten el desarrollo del cometido del Ente en áreas de su competencia, enviando copia de los mismos al Centro de Documentación.
 14. Realizar las validaciones de los resultados de las inspecciones contra los registros obrantes en el área de los controles realizados por la inspección.
 15. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

VI. 1.3) Circuito interno. Procedimiento.

El DTyO cuenta con un circuito interno. Prepara un Plan Operativo anual que es remitido desde la Gerencia de Control, y además trabaja con las denuncias y reclamos que recibe desde la Gerencia de Usuarios y que luego enviará al área respectiva. (Transporte, control ambiental, vía pública). Estas áreas no dependen del DTyO, sino que dependen de la Gerencia de Control.

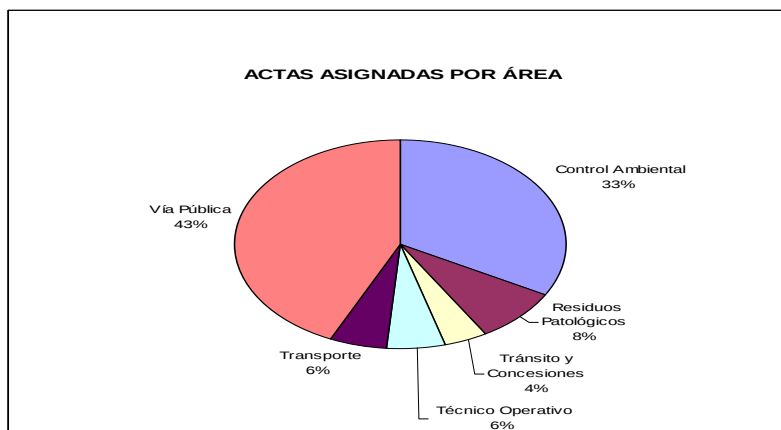
Remiten la información por notas y también informalmente (por ejemplo uso del mail institucional).

El control de los servicios públicos se realiza en base a un plan de control administrativo de todas las empresas concesionarias o prestatarias, de las cuales luego elabora un informe. Realiza fiscalizaciones en los establecimientos de las mismas para la verificación de documentación requerida en las licitaciones, como registros de conductores, stock correspondiente al servicio, datos sobre las aseguradoras de riesgos del trabajo, pagos efectuados ante la AFIP por cargas sociales, control de exámenes preocupacionales, póliza por responsabilidad civil por daños a personas o cosas y listado de personal entre otras cosas. Es independiente en su actuación de fiscalización. Organiza las visitas de verificación a las empresas, pudiendo además responder a necesidades transmitidas por otras áreas para verificar puntos concretos de presunto incumplimiento. Puede también solicitar información precisa a otros organismos del Gobierno de la Ciudad (registros correspondientes, habilitaciones de transporte, etc.).

El DTyO lleva el control y registro de todas las actas en blanco que se asignan a cada área. Cuando una de estas actas son labradas por encontrar incumplimientos en los servicios de las empresas prestatarias, se remiten nuevamente al DTyO donde se informatiza el contenido o su anulación en su caso.

El total general de actas asignadas ¹⁰ en el año fue de 17.805. Las mismas corresponden a los siguientes servicios: Área de Control Ambiental 33%; Área de Residuos Patológicos 8%; Área Tránsito y Concesiones 4%; Departamento Técnico Operativo 6%; Área Transporte 6% y Área Vía Pública 43%.

¹⁰ Respuesta a la Nota Nro.1896/2012.Fs.06.



Fuente de elaboración propia

A partir de la verificación de incumplimientos que se dejan plasmados en el acta, se realiza un informe a la Gerencia de Control. Luego se cursa una intimación a la empresa concesionaria a fin de que en un plazo de 10 días, proceda a dar cumplimiento a la intimación efectuada. En el caso de que la empresa en falta no responda a la intimación de manera efectiva, el informe labrado se elevará al área de Legales que tiene a su cargo la aplicación de sanciones y realización de un sumario. El área de Legales suele remitir el sumario nuevamente al DTyO para el cálculo del monto de la sanción.

El DTyO, cuenta con un agente abogado que estudiará los pliegos de donde puede surgir la sanción o no, y su monto. La suma de las sanciones se relaciona con las unidades de multa dispuesta en cada pliego en particular. Tras el cálculo de la multa, se devolverá el informe a Legales, quien lo elevará al Directorio para la decisión final.

El DTyO de la Gerencia de Control, también realiza controles y operativos a pedido del Directorio.

En cuanto a la Res. N° 337/EURSP/09 que fija sus misiones y funciones, se aclara que a nivel operativo este DTyO no lleva a cabo las tareas señaladas en el punto 10 de esta normativa, que hace referencia al laboratorio (equipos de

medición, luxómetro, decibelímetro, entre otros). A la fecha de finalización de las tareas de campo este Laboratorio no ha sido creado.¹¹

En cuanto a la actividad administrativa, se han tramitado al 31/12/2011, 397 expedientes de fiscalizaciones, más aquellas verificaciones realizadas a pedido del Directorio.

Del relevamiento de los expedientes llevados por el EURSP en el marco de dicha actividad surgió que por tareas que hacen al cumplimiento del Plan de Control, el DTyO requirió a DAKOTA S.A (Concesión de Estacionamiento Medido), copia del contrato original firmado con el G.C.B.A, con fecha 05/08/2011, por lo cual DAKOTA S.A. solicitó la intervención de la Dirección General de Concesiones alegando desconocer la competencia del EURSP para requerir esa documentación, postura que fue avalada por la referida Dirección General de Concesiones mediante Nota de fecha 22/09/2011. . Con fecha 21/11/2011 el Área Legales remitió las actuaciones al DTyO a fin de determinar si corresponde el inicio de las actuaciones sumariales. Durante el año 2012 no se registraron movimientos en el expediente que contiene las referidas actuaciones (Nº 3018/E/2011).

En dicho relevamiento también se advirtió que la empresa TELVENT S.A ante el requerimiento realizado por el DTyO de información administrativa, omitió la presentación del certificado de seguro contra incendios, descargando que el mismo no resultaría exigible conforme a los términos del P.B.C. No obstante consta un Informe Técnico de fecha 30/5/2011 en el cual el cálculo de la sanción por este incumplimiento asciende \$ 139.105. A fecha de finalización de las tareas de campo el sumario sigue en trámite, no registrando movimientos desde 17/11/2011.

Para el año 2011 los controles programados habían sido 300, por lo tanto cumplieron con la meta física en un 132,33%.

¹¹ Conforme entrevista realizada con el Responsable del área.

VI. 1.4) Recursos Humanos del Área.¹²

El área cuenta con un profesional (abogado), 10 agentes fiscalizadores 7 administrativos, más 4 choferes a cargo.

VI. 2. Área Transporte. Actividad Nro.4

VI. 2.1) Misiones y Funciones.

Misión:

Aplicar y hacer cumplir las normativas en materia de transporte a los fines de garantizar el control, seguimiento y resguardo de la calidad del servicio público de autotransporte de pasajeros, transporte ferroviario subterráneo, transporte escolar, autos de alquiler con taxímetro y transporte de residuos peligrosos y patogénicos.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
2. Elaborar, en base a la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia Técnica de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.
5. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.
6. Monitorear el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.

¹² Conforme a la información brindada por el EURSP y a la entrevista realizada al Jefe del Área.

7. Evaluar y aprobar la capacitación de los recursos humanos del Área implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia Técnica de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar a la Gerencia Técnica de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El dictamen técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales.
12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
14. Efectuar estudios y evaluaciones acerca del desempeño y desarrollo del sistema de transporte automotor de cargas y pasajeros, proponiendo las me-

didadas que contribuyan a una mayor eficiencia en la conformación de la oferta de servicios en cuanto a sus aspectos técnicos, de servicio, económico-financieros y tarifarios; y evaluar el comportamiento general del sistema.

15. Proponer a la Gerencia el dictado de normas reglamentarias de control referidas a aspectos técnicos, operativos, de seguridad y funcionales del transporte.

16. Solicitar la información y documentación necesaria a las empresas de transporte para verificar y evaluar el desempeño del sistema de transporte, con adecuado resguardo de confidencialidad de la información que pueda corresponder.

17. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de transporte.

18. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

VI. 2.2) Departamento Técnico.

Misión:

Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado al Área. Coordinar y ejecutar los controles a requerimiento del Área.

Funciones:

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

4. Atender en la ejecución operativa coordinando las necesidades especiales del área.
5. Elevar al Área propuestas para la capacitación de los recursos humanos a su cargo, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
6. Realizar las validaciones de los resultados de las Inspecciones contra los registros obrantes en el área de los controles realizados por la Inspección.
7. Mantener actualizado el Registro de antecedentes de choferes denunciados en el servicio de Transporte Escolar y los que se implementen en el futuro.
8. Proponer y colaborar en los estudios y evaluaciones acerca del desempeño y desarrollo del sistema de transporte automotor de cargas y pasajeros, proponiendo las medidas que contribuyan a una mayor eficiencia en la conformación de la oferta de servicios en cuanto a sus aspectos técnico, de servicios, económico-financiero, tarifario y otros; así como evaluar el comportamiento general del sistema.
9. Proponer y colaborar en el dictado de normas reglamentarias de control referidas a aspectos técnicos, operativos, de seguridad y funcionales del transporte.
10. Organizar e implementar operativos conjuntos con otros organismos en base a los acuerdos y convenios celebrados, en todo lo concerniente al seguimiento y control del transporte de pasajeros y de residuos patogénicos y peligrosos.
11. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

Conforme al trabajo de campo realizado¹³ se deja constancia que de las misiones y funciones descriptas en el organigrama no se realizan los controles referidos a Transporte de Residuos Peligrosos y Patogénicos y todo lo referente al sistema de transporte automotor de cargas. El control del transporte de resi-

¹³ Entrevista con responsable del área Transporte de fecha 11/09/2012.

duos peligrosos y patogénicos lo realizaría el área control de residuos peligrosos y patogénicos.

VI. 2.3) Convenios.

En relación a las funciones propias establecidas en el organigrama, se han realizado varios convenios y/o actas acuerdo con el Estado Nacional y la Agencia Nacional de Seguridad Vial dependiente del Ministerio del Interior de Nación y la Agencia de Control Ambiental¹⁴, en años anteriores al auditado. Por tal motivo, se han realizado operativos conjuntos de control de humo y alcoholemia, operativos conjuntos de control del servicio autotransporte público de pasajeros, y talleres de concientización.

En relación a Convenios y/o acta acuerdo firmados con el Gobierno Nacional de acuerdo a la respuesta por Nota N° 1896/2012 del EURSP, en el año auditado no se ha firmado ningún instrumento relativo al control de transporte público.

VI. 2.4) Capacitación.

En lo relativo a la capacitación permanente del personal, se promueve la participación en Congresos, Talleres y Cursos específicos como el de transporte ferroviario subterráneo organizado por el Ingeniero Barbero de la UNSAM

VI. 2.5) Subáreas.

- ✓ AUTOTRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS.
- ✓ SUBTERRANEOS Y PREMETRO.
- ✓ TAXIMETROS.
- ✓ TRANSPORTE ESCOLAR.

VI. 2.6) Manual de Procedimientos.

El área Transporte cuenta con un manual de Procedimientos aprobado por Resolución N° 106/EURSPCABA/08. El procedimiento para esta área en particular se encuentra descrito en los ítems 30, Circuito 11 Flujograma 30.11.

VI. 2.7) Metas Físicas.

¹⁴ Entrevista con el responsable del área Transporte de fecha 11/09/2012.

De acuerdo a la información recibida del EURSP, las metas físicas han sido medidas en "controles a realizar", es decir, 14.400 fiscalizaciones.

El EURSP a los fines de cumplimentar con las misiones y funciones establecidas por ley en relación a "garantizar el control, seguimiento y resguardo de la calidad del servicio público" lleva a cabo a través del Plan Anual, y en consecuencia se realizan fiscalizaciones. A éstas deben sumarse las fiscalizaciones que se realizan como consecuencia de las denuncias efectuadas en la "Gerencia de Usuarios".

Inspecciones efectivamente realizadas: 12.065

Índice de cumplimiento 83.78%

VI. 2.8) Metas Físicas por sub-área.

1. Autotransporte Público de pasajeros. Inspecciones realizadas.

Meta Física: 7500.

Fiscalizaciones realizadas: 5537

2. Subterráneo y Premetro. Controles

Meta física: 5000

Controles realizados: 5032

3. Taxímetros.Licencias.

Meta Física: 900

Licencias: 829

4. Transporte Escolar. Inspecciones.

Meta Física 1000

Inspecciones realizada: 667

- Recursos Humanos del área,

El área de Transporte cuenta con 6 agentes afectados a las cuestiones administrativas, 8 afectados a tareas de fiscalización, de los cuales 2 se encuentran asignados al control del subte; 3 al control de los servicios de colectivos y 3 para taxis y transporte escolar; ascendiendo a un total de 20 agentes revistiendo en ésta área.

1. Autotransporte público de pasajeros. (APP) Inspecciones realizadas.¹⁵

Ley 2148. Controles realizados

Los controles sobre el APP se realizan en base a un Plan Anual, tal como quedó descripto en el punto 2.3). Se establece el control sobre todas las líneas de colectivos que circulan por la CABA. En relación a las infracciones detectadas en el control del APP, toda vez que también hay un control por parte de la jurisdicción nacional (C.N.R.T), el control del EURSP se limita al cumplimiento de la Ley 2148, en lo pertinente a la verificación del servicio en la parada y la regulación del servicio, lo que ha permitido controlar el arrime al cordón, el respeto de la parada, la circulación con puertas cerradas y la generación de ruidos molestos por motores encendidos.

Conforme al Informe Anual 2011, emitido por el EURSP hay diferencias entre los conceptos que aplica la C.N.R.T y el EURSP: Así por ejemplo, lo que la CNRT por ejemplo considera como una violación "al recorrido aprobado", para el EURSP se trataría de una parada desatendida. Por ejemplo la negación de la expedición del boleto escolar, para la C.N.R.T es una violación al régimen tarifario.

Respecto de las denuncias realizadas por los usuarios y recepcionadas por el EURSP, en relación a la conducción imprudente, mal trato del chófer hacia el pasajero, el EURSP ha notificado a la CNRT, a los fines de que dichas denuncias sean incorporadas al Registro de Antecedentes de los Chóferes.

El área Transporte en conjunto con la CNRT y la Dirección de Seguridad Vial de la CABA ha realizado gestiones a fin de abordar los conflictos interjurisdiccionales.

Las sanciones se aplican de acuerdo a la Ley 451¹⁶, y las actas se derivan a la Dirección Administrativa de Infracciones.

¹⁵ Entrevista con el responsable del área.

¹⁶ Ley 451. Régimen de Faltas.

Conforme a la información brindada por el Ente, se han realizado 1.758 fiscalizaciones.

2. Subterráneo y Premetro.

Contrato de Concesión correspondiente a los servicios de subterráneo y Premetro con METROVIAS S.A. Anexo XXX/1. Addenda aprobada por Decreto 393 de fecha 21-04-1999. Ley 373.

En este ítem se analizará el marco normativo y su génesis a partir del otorgamiento de las concesiones de explotación de los servicios ferroviarios de pasajeros de superficie y subterráneos del AMBA, que se estableció mediante Decreto 1143 de fecha 14-06-1991 del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos.

Antecedentes

Con fecha 13/11/1991, por Resolución N°1456/91 del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, fue aprobado el Pliego de Bases y Condiciones Generales que debían regir en las Licitaciones Públicas de carácter Nacional e Internacional para la Concesión de la Explotación de los Servicios Ferroviarios de Pasajeros.

Con fecha 29/01/1992, por Resolución N° 134/92 del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, fueron aprobadas las Condiciones Particulares de la Licitación Pública.

Con fecha 25/11/1993 fue suscripto el respectivo Contrato de Concesión y sus Anexos, entre el Estado Nacional y la firma METROVIAS S.A, para la concesión de la explotación del referido Grupo de Servicio 3 (SBASE-URQUIZA).

El Anexo XXX/1 regulaba el procedimiento para el cómputo y aplicación de penalidades por el incumplimiento del servicio.

En el mismo se hacía referencia a que la autoridad de aplicación (A.A), que era el Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos; y el Concesionario constituían partes del mencionado Contrato de Concesión de Servicios Públicos. Las penalidades se valoraron en unidades de penalización (UP) y el

valor monetario de cada una de ellas se estableció al precio de la tarifa más alta.

Se fijan penalidades por los siguientes conceptos:

- Incumplimientos por coches despachados de menos en horas pico;
- por intervalos excedidos (se calcula en dos minutos entre tren y tren);
- por incumplimiento de servicio programado (viajes programados versos viajes realizados) ;
- interrupción de línea;
- indisponibilidad de escaleras mecánicas;
- incumplimiento en estaciones (que incluye sistemas de pasajes y de acceso a andenes, limpieza y conservación de estaciones);
- incumplimiento en el alistamiento y presentación del material rodante. (que incluye limpieza y conservación del material rodante, iluminación interior de coches);
- incumplimiento en la información al público;
- incumplimiento en la explotación de espacios publicitarios y locales comerciales; incumplimiento en la recepción y tratamiento de las quejas del público, incumplimiento en la imagen de la empresa concesionaria, comunicación y trato con el usuario. Incumplimiento en las medidas de seguridad.

Con posterioridad a la firma del Contrato de Concesión original, se firmó una Addenda con fecha 21-04-1999, y aprobada por Decreto 393-99 del PEN y luego aprobada por Ley 373 de CABA.

La addenda determinó algunos cambios como por ejemplo en el punto 6.4) respecto de la Autoridad de Aplicación explicitaba que : **1).***Hasta tanto entre en vigencia la ley de creación de la AUTORIDAD DEL TRANSPORTE DEL AREA METROPOLITANA -ATAM-, cuya sanción el PODER EJECUTIVO NACIONAL promueve, El MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS será la Autoridad de Aplicación y regulación de las Concesiones*

54

en cuanto a los servicios ferroviarios y la MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, en cuanto a los servicios de Subterráneos que por este acto se conceden. Podrán actuar por sí o a través de organismos específicos a los cuales encomiende el control y fiscalización de la Concesión.

Por otra parte quedó determinado quien era considerada Autoridad de Control, *"el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, con relación a los servicios de la Línea URQUIZA; y la MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES con relación a los servicios de SBASE"*.

Asimismo mediante los Arts. 16 y 18, se hacía referencia a la transferencia del control a favor del G.C.B.A, mediante lo expresado:

"ARTÍCULO 16.- TRANSFERENCIA DEL CONTROL CORRESPONDIENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUBTERRÁNEOS DE BUENOS AIRES.

El ESTADO NACIONAL ha decidido la transferencia de la actividad de fiscalización y control del Servicio de Transporte Ferroviario de Pasajeros - Subterráneos y Premetro- correspondiente al CONTRATO DE CONCESIÓN y su ADDENDA modificatoria, a favor del GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, ajustada a los términos de transferencia que se detallan en el Anexo 8 que se incorpora al CONTRATO DE CONCESIÓN por su ADDENDA modificatoria.

En mérito a lo expuesto, el CONCESIONARIO toma conocimiento de los términos de transferencia, los cuales se harán efectivos una vez que el GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES expida la correspondiente autorización.

ARTÍCULO 18.-

Operada la transferencia a la que se refiere el Artículo 16 de la presente ADDENDA, a los efectos previstos en la misma la Autoridad de Control de los Servicios Ferroviarios, Subterráneos y Premetro, será el GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, a través del Organismo en quien delegue tal cometido."

Esta "transferencia" a la cual se hace referencia no se llegó a concretar en los hechos en el año auditado.

Por último y en relación al "Régimen de Penalidades" se estableció que:

"16.1. Los incumplimientos del Contrato verificados por la Autoridad de Aplicación darán lugar a la aplicación de sanciones que se graduarán en función de la gravedad de la infracción cometida, desde un apercibimiento hasta multas, cada una de las cuales podrá llegar hasta un CINCO POR CIENTO (5%) del monto total de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

Si el valor de las multas aplicadas en el período anterior de CINCO (5) años a la fecha de imposición de cada multa, sobrepasa el TREINTA POR CIENTO (30 %) de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, la Autoridad de Aplicación podrá declarar la rescisión del Contrato en los términos del artículo 41.2, apartado c, de las Condiciones Generales.

El régimen de penalidades al cual se refiere el presente artículo comenzará a regir a partir del primer día del quinto mes de vigencia de la Concesión.

16.2. Los incumplimientos a las obligaciones impuestas al CONCESIONARIO estarán sujetas a las penalidades indicadas en los Anexos XXX/1 - U, XXX/1 - SBA y XXX/2.

16.3. El incumplimiento de las órdenes de servicio o llamados de atención dará lugar a las penalidades establecidas en los artículos 41 y 42 de dichas Condiciones Generales.

16.4. Las penalidades, multas o sanciones contempladas en el presente Contrato, así como en el Pliego, son independientes del resarcimiento de los daños que pudieran ocasionar las conductas penadas.

Por su parte la LCBA sancionó la Ley N°: 373 / 2000, Publicado en el B.O. CABA N° 988 el 20-07-2000 mediante la cual se Adhirió al Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 393/99, de renegociación del contrato de concesión del sistema de transporte de subterráneos por el cual se faculta al Ministerio de Economía y de Obras y Servicios Públicos, a realizar los actos necesarios

para transferir la fiscalización y control de dicho contrato a favor de la Ciudad de Buenos Aires.

Además SBASE pese a que la fiscalización y el control del contrato quedaron en manos del Estado Nacional y hoy es ejercida por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT). *"realiza un seguimiento de los aspectos técnicos y de calidad del servicio prestado a los usuarios. Como así también el control de la situación patrimonial tanto de los bienes propios como de los otorgados en la concesión".*¹⁷

Además efectúa *"un seguimiento de las frecuencias de servicio, realiza relevamientos con el objeto de verificar el funcionamiento de escaleras mecánicas, ascensores y otras instalaciones. Asimismo monitorea variables que puedan incidir sobre la contaminación ambiental en el ámbito del subterráneo, como lo es la medición y el registro de ruidos y vibraciones. Además se atienden los reclamos de los usuarios que llegan a esta Sociedad en forma directa, o través de diferentes organismos de la Ciudad, además de iniciativas originadas en la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires."*

En el caso de la línea H), la autoridad de aplicación es el G.C.B.A y el órgano de control es SBASE. Respecto a las extensiones de las Líneas A (Puan y Carabobo) y de la Línea B (De los Incas y Tronador) SBASE tiene injerencia sobre las Obras Civiles y las Instalaciones Fijas, siendo la Autoridad de Control la CNRT.¹⁸

Se deja constancia que a la fecha de la finalización de las tareas de campo se sancionó la Ley 4.472, denominada Ley de Regulación y Re-estructuración del Sistema de Transporte de Pasajeros en Superficie y Subterráneo en la Ciudad de Buenos Aires. En la misma, se designa a SBASE como autoridad de aplicación de lo dispuesto en la dicha Ley.

¹⁷SBASE. Sitio web www.sbase.com.ar

¹⁸SBASE. Sitio web www.sbase.com.ar

Por último cabe destacar que la normativa para hacer efectivas las sanciones impuestas al Concesionario, surgen:

- de Ley 24.240 "Ley de Defensa del consumidor" ya que mediante el Art.1) de la mencionada ley se ha equiparado *"la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.*
- y la Ley 757 que estableció el Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y los Usuarios.

Por lo tanto cuando se detectan faltas por incumplimientos por parte de la empresa prestataria (Metrovías S.A), las penalidades correspondientes se establecen que conforme al Anexo XXX del Contrato de Concesión firmado oportunamente con Metrovías S.A , más las disposiciones de la Addenda, tal como se explicó.

Es importante destacar que METROVIAS S.A desconoce al EURSP como autoridad de aplicación tanto en las sanciones dispuestas en su carácter de ente regulador como las que aplica de conformidad con la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240).¹⁹

Fiscalización del EURSP

Por todo lo hasta aquí explicado, el EURSP a fin de "garantizar el control, seguimiento y resguardo de la calidad del servicio público" fiscaliza a través del Plan de Control Anual y las denuncias que recibe por la Gerencia de Control (las cuales son verificadas previamente a iniciar el trámite administrativo que consiste en el labrado del acta).

¹⁹ Se puede citar como ejemplo un fallo de la Cámara de 2º Instancia en lo contencioso administrativo y tributario. Sala I-Expediente Nro.1568/0 "Metrovias sa contra Ente Único Regulador De Servicios Públicos De La Ciudad De Bs As Sobre Otros ". Se deja constancia que a la fecha de las tareas de campo, no está firme este fallo.

Por lo tanto, el EURSP ejerce los siguientes controles:

a) Control de estaciones y b) control de material rodante.

Dentro del control de las estaciones comprueban el estado de los siguientes ítems:

- Cartelería.
- Ascensores.
- Escaleras mecánicas.
- Estado de conservación de la estación en general (humedad en paredes y baños).
- Molinetes.
- Entradas y rampas (accesibilidad).

Dentro de lo que se denomina control de material rodante, comprueban los ítems que se detallan:

- Trenes.
- Seguridad (matafuegos).
- Luminarias.
- Asientos.
- Limpieza.
- Cartelería.

Estaciones Cabeceras:

Los controles se realizan en las estaciones cabeceras: Plaza de Mayo (A); Alem (B); Retiro (C); Catedral (D) y Bolívar (E).

Base Normativa:

La base normativa sobre la cual se realizan las fiscalizaciones es el Anexo XXX de la Concesión con Metrovías S.A y los Decretos 2608/93 y 393/99 y la Ley 210.

Fiscalizadores:

En esta área hay dos fiscalizadoras: una fiscaliza las líneas A, E y H; la otra fiscaliza las B, D y C.

Actas:

Los fiscalizadores realizan el control munidos de un Acta de Inspección²⁰. El formulario contiene los siguientes puntos que deberán ser completados por los fiscalizadores:

Higiene (sucio, graffitis, plagas, olor).

Conservación (rotos, humedad, gastado, faltante, clausurado, en reparación) .

Iluminación (faltante, lux).

Sistema de Emergencia.

Cartel de Información Pública.

Escalera.

Sistema de Audio.

Asimismo el fiscalizador deberá indicar la ubicación de la falta en pasamanos, escalones, pared, techo, pasillo. Además si se tratase de una primera inspección o de una segunda inspección.

En otro formulario que complementa el anterior se indica el estado de los asientos, ventanilla, molinete, locales comerciales, el estado de los baños, como así donde se encuentran los matafuegos fijos, o rodante y la ubicación de las mangueras.

Incumplimientos detectados:

Respecto de los matafuegos, se complementa con la siguiente información cantidad, cartel indicador, vencimiento, faltante, roto, etc.

En caso de incumplimiento, se labra un acta. La misma es suscripta por el fiscalizador pero no por Metrovías S.A., dado que Metrovías S.A desconoce totalmente el poder sancionador del EURSP. Posteriormente se remiten oficialmente por nota las actas a Metrovías S.A a fin que realice el descargo.²¹

Dentro de los incumplimientos que se detectan puede mencionarse la existencia de Matafuegos vencidos. En este caso, y dada la importancia en seguridad pública, Metrovías S.A acusa recibo de los reclamos del EURSP.

²⁰ Inspección sin situ con funcionarios del EURSP y equipo de AGCBA

²¹ Entrevista con la responsable del área 25-09-2012.

Las faltas detectadas en virtud de incumplimientos por parte de la empresa prestataria (Metrovías S.A), se establecen conforme al Anexo XXX del contrato de concesión firmado oportunamente con MetrovíasS.A . Las sanciones correspondientes se aplican de conformidad con la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240).

Luego de detectado el incumplimiento, se derivan las actuaciones a para una segunda fiscalización y de no constatarse la subsanación de las anomalías detectadas, se procede a la apertura de un sumario en el cual se incorporan la primer acta, la segunda y un informe con el resumen de lo actuado. Recibidas las actuaciones por el Área Legal, el instructor sumariante designado procede a la notificación a la empresa, otorgándosele 10 días hábiles para efectuar el descargo. Concluida la etapa de prueba, el expediente es remitido nuevamente al Área de Transporte a los fines de cuantificar la multa.

Penalización:

Respecto de la multa, se cuantifica mediante unidades de penalización. La unidad de penalización equivale a un boleto y se actualiza con el aumento de la tarifa.

Las unidades de penalización surgen del Anexo XXX del contrato de Concesión.

Otro de los incumplimientos más comunes es la falta de cumplimiento en la frecuencia del tren. Esto se mide en la estación cabecera, con la aclaración que ni el coche recaudador ni el coche fraccionado se pueden contabilizar.

También en lo referente a coches despachados en hora pico; intervalo excedido, en este caso hay una banda de tolerancia. En cuanto a la Interrupción del servicio, la misma se considera ocurrida cuando se produce un intervalo superior a 20 minutos entre tren y tren. Son también incumplimientos la falta de mantenimiento de las escaleras mecánicas y los Incumplimientos de los servicios.

Metrovías S.A. realiza en forma mensual el denominado IMO -informe mensual operativo- y lo envía a la Comisión Reguladora Nacional de Transporte (CRNT).

El área realiza un estricto control de las inspecciones efectuadas, ²² mediante planillas mes por mes.

Se controlan las estaciones, el material rodante, las credenciales del personal de seguridad.

Conforme la información brindada por el organismo se verifica que en el año auditado, por Plan de Control se realizaron 4544 fiscalizaciones en las líneas A, B, C, D, E, H y PM.

Controversias Administrativas y Judiciales entre EURSP y METROVÍAS S.A

El origen de las controversias administrativas y judiciales, surge básicamente por las funciones que, de conformidad con lo normado por el Art. 138 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley N° 210, se encuentran atribuidas al Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, esto es: 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, facultades que Metrovias S.A. desconoce.

El Transporte Ferroviario Subterráneo es un servicio público de carácter local pues se presta íntegramente dentro de los límites de la Ciudad; por lo tanto compete al Ente Único el ejercicio de las funciones enumeradas en el Art. 3° de la Ley N° 210, sin ningún tipo de limitación, independientemente de la calidad

²² Planillas de Resumen Mensual mes por mes.

de las normas que integran el marco regulatorio. Es por ello que puede proceder a la verificación del correcto cumplimiento de las leyes o normas reglamentarias de los servicios sometidos a su jurisdicción, controlar las actividades de los prestadores de los servicios públicos en todos los aspectos prescriptos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios y controlar el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.

Además, la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor y la Ley 757 Ley de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y los Usuarios, que operativiza la protección constitucional, expresamente prevé que las autoridades administrativas se hallan facultadas para imponer sanciones de diverso tipo, incluyendo multas, clausuras, etc. Adicionalmente el art. 41 de la mencionada Ley, atribuye competencia a las Provincias y la Ciudad de Buenos Aires, que actuarán como autoridades de aplicación local respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción;

Por lo tanto la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la Ley determine como inadecuadas y ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la ciudad;

El Artículo 1° de la Ley Nacional N° 24.240 establece que la misma tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios considerando consumidores o usuarios a las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para

su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, entre otras cosas, la prestación de servicios;

Asimismo por el Artículo 2° de dicha Ley quedan obligados al cumplimiento de ella todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios;

Sumarios en trámite. Análisis de las Carpetas.

Este tema en particular se analizará en el punto correspondiente a Sumarios a Metrovías S.A. No obstante adelantamos que Metrovías S.A, ha contestado los descargos alegando entre otras razones, que el EURSP no sería competente para la imposición de las multas. De ésta manera notificada la sanción, y habiéndose agotado la vía administrativa, queda expedita la vía judicial para la empresa.

Listado de expedientes tramitados al 31-12-2011 entre EURSP y METROVÍAS S.A

Conforme a la contestación mediante Nota N° 1896/EURSP/2012, los expedientes que se estarían tramitando en el Fuero Contencioso Administrativo y Tributario, Cámara de Apelaciones, son las siguientes causas:

RDC 1568/06; RDC 1599/06; RDC 1706/06; RDC 1707/06; RDC 1708/06; RDC 1773/06; RDC 1796/06; RDC 1882/07; RDC 2021/07; RDC 2022/07; RDC 2125/07; RDC 2130/07; RDC 2372/08; RDC 2663/09; RDC 2741/09; RDC 2937/10; RDC 2938/10; RDC 2939/10; RDC 3034/10; RDC 3035/10; RDC 3189/11; RDC 3315/11; RDC 3360/11; RDC 3445/11.

Conforme a la misma información se tramitan por ante el Tribunal Superior de Justicia, las siguientes causas:

Exp 9148/12; Exp 9200/12; Exp 8811/12; Exp 8812/12; Exp 8788/12; Exp 8791/12; Exp 8346/11; Exp 9060/12; Exp 9079/12; Exp 9231/12; Exp 9299/12; Exp 8858/12; Exp 8872/12; Exp 8860/12; Exp 8862/12; Exp 8859/12; Exp 8861/12; Exp 9357/12; Exp 9358/12; Exp 8694/12.

Cabe destacar que las mismas tuvieron origen en hechos ocurridos de forma previa o durante el periodo auditado.

3. Taxímetros. Licencias.

Cómo realizan los controles. Sanciones de acuerdo a la Ley 451

El control de los vehículos de automóviles de alquiler con taxímetro, se realiza en la vía pública, con apoyo policial, en los siguientes aspectos: documentación, carrocería exterior e interior, reloj y cartelería de exhibición obligatoria.

La empresa que tiene a su cargo la habilitación de los taxis es SACTA S.A , y realiza el control de la documentación, y de la parte técnica de los vehículos.

De todos los incumplimientos detectados, se labra un acta la cual es girada a la Dirección de Administración de Infracciones.

Respecto de SACTA S.A, dicha empresa sigue explotando el servicio hasta el momento.

El padrón actual registra 38.923 licencias cada una de ellas representativas de un vehículo, no todas se hallan en servicio. Respecto de la prestación del servicio de taxis, se puede diferenciar entre el servicio de autos de alquiler con taxímetros y distinguirlo del servicio de radio taxi. Éste último no se define como un servicio público.²³

Conforme a la información brindada por el Área Transporte en el año 2011 se realizaron 2.714 fiscalizaciones.

Las sanciones se aplican de acuerdo a la Ley 451.

4. Transporte Escolar. Inspecciones.^{24/25/26?}

Los operativos de fiscalización para el Control de Transporte Escolar, son realizados con apoyo de la Policía Federal. En los mismos se solicita toda la documentación de acuerdo a la normativa vigente. Los operativos no se realizan si el vehículo se encuentra transportando menores, ya sea de ida o vuelta al establecimiento escolar.

²³ Manual del Usuario actualizado al 2012. Pág. 34.

²⁴ Entrevista con responsable del área.

²⁵ Informe de Gestión del EURSP 2011.

²⁶ Informe Final Nro.1153.AGCBA.

Detectados incumplimientos en los operativos que se realizan en conjunto con la Policía Federal, las actas correspondientes son giradas con un informe técnico a la Gerencia de Control y luego por nota a la Dirección Administrativa de Infracciones. Dirección Administrativa de Infracciones.²⁷

Los montos de las sanciones son los establecidos en la Ley 451 – Régimen de faltas de la Ciudad de Buenos Aires. Respecto del procedimiento, es de aplicación la Ley 1.251.

Cada tres meses aproximadamente se comunican con la Dirección Administrativa de Infracciones a fin de realizar el seguimiento del acta labrada.

Respecto del transporte escolar, las fiscalizaciones se realizan con personal del EURSP, más los agentes de tránsito, sin la intervención de la empresa SACTA S.A.

La atribución del EURSP en esta materia es específica y deriva de la Ley 1665. Punto 8.2.1.7 que designó al EURSP, como Autoridad de Control de Aplicación de la Ley.

Se han realizado conforme a la información del Área 1.139 fiscalizaciones.

VI. 3. Área Vía Pública.

Programa 5. Control de Instalaciones en la Vía Pública.

VI. 3.1) Misiones y Funciones.

Misión:

Ejecutar el control de calidad del servicio público de alumbrado, señalamiento luminoso, fuentes y monumentos hidroeléctricos, televisión por cable y transmisión de datos, sean éstos servicios ejecutados por administración o por terceros.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.

²⁷Entrevista con responsable del área

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

f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.

11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales

12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.

13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.

14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de los servicios a su cargo.

15. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

VI. 3.2) Departamento Técnico.

Misión:

Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado al Área. Coordinar y ejecutar los controles a requerimiento del Área.

Funciones:

1. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.

2. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.

3. Elevar al Área la solicitud de inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y control de la calidad de los servicios públicos.

4. Atender en la ejecución operativa coordinando las necesidades especiales del área.
5. Elevar al Área propuestas para la capacitación de los recursos humanos a su cargo, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
6. Realizar las validaciones de los resultados de las Inspecciones contra los registros obrantes en el área de los controles realizados por la Inspección.

VI. 3.3) Manual de Procedimiento.

El procedimiento y los circuitos internos del EURSP se encuentran contemplados en el manual de procedimiento en los puntos 30.07; 30.08; 30.09; 30.10. de la Resolución 106/EURSP/2008.

VI. 3.4) Metas Físicas.

Conforme a la información obtenida, las metas físicas generales del área han sido las siguientes:

Control de Instalaciones en Vía Pública : 52.508

Controles realizados en el año 2011: 81.114

Se superó la meta en un 154%.

Cada una de las subáreas tiene sus metas físicas que serán analizadas en cada caso.

Las subáreas son las siguientes a saber:

- Luminarias
- Semáforos (o señalamiento luminoso)
- TV por cable
- Transmisión de datos.

VI. 3.5) Plan de control.

El control de calidad del servicio se realiza mediante un Plan Operativo de Control, más las denuncias y reclamos provenientes de la Gerencia de Usuarios y de la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana. En cada área, el

control adquiere una modalidad distinta en relación al objeto del control (semáforos, luminarias y cables entre otros) .²⁸

VI. 3.6) Procedimiento.

Todos los procedimientos están en el Manual de Procedimientos. Respecto a las zonas que presta el servicio G.C.B.A., se notifican las anomalías por Nota.

Los que realizan las inspecciones se denominan Fiscalizadores. De acuerdo al tipo de anomalía en principio el EURSP puede dar 12, 24 o 48 horas para resolver el tema. Si no se soluciona el problema, se labra un acta. En dicha acta queda claramente identificada la calle donde ocurrió el episodio, firmada por los funcionarios del EURSP. A posteriori, se eleva al área legal para notificar a la empresa concesionaria y que ésta presente un descargo. Analizado el descargo, se procede a realizar una Resolución que impone una multa o bien considerando el descargo, puede que quede sin efecto. La multa se establece de acuerdo al Pliego de Bases y Condiciones de cada servicio.

Señalamiento Luminoso

El ámbito de la CABA se encuentra dividido en áreas para su mayor control. En el año auditado, el servicio ha estado tercerizado.

La Licitación Pública fue la Nº 2/2002. Ministerio de Transporte. Dirección de Señalamiento Luminoso.

Está dividido en 9 Áreas y las empresas adjudicatarias son las que se mencionan a continuación:

Área	Zona	EMPRESA	OTROS
1	Macrocentro N	SUTEC	http://www.sutec.biz
2	Macrocentro S	TEL VENT	http://www.telvent.com/es/
3	Norte	SUTEC	http://www.sutec.biz
4	Central N.	MANTELECTRIC	http://www.mantelectric.com/
5	Central S	AUTOTROL	WWW.AUTOTROL.NET

²⁸Entrevista con el responsable del área Vía Pública.

6	Oeste	AUTOTROL	WWW.AUTOTROL.NET
7	Villa Urquiza	MANTELECTRIC	
8	Sur Este		G.C.B.A
9	Sur Oeste		G.C.B.A

De acuerdo a Plan Operativo de Control de Señalamiento Luminoso, se realizan recorridos diarios. Las causas de fallas más comunes son el no funcionamiento de alguna lámpara en semáforos vehiculares o peatonales. Dado que esta temática afecta la seguridad vial, en caso de incumplimiento se comunica a los operadores de sistema de la Dirección de Señalamiento Luminoso del Ministerio de Desarrollo Urbano –Transporte en forma telefónica a fin de que esta se comunique con las empresas prestadoras con el objeto de subsanar el inconveniente. Puede haber en algunos casos comunicación vía email con las empresas prestatarias los cuales son respondidos inmediatamente.

El Plan Operativo consiste en la verificación diaria del funcionamiento de distintos cruces semafóricos, confeccionando un "Parte diario de Novedades". En este se observan el correcto funcionamiento y se asientan las anomalías que pudieran existir. Las anomalías que pueden detectarse son las siguientes:

- Intersección fuera de funcionamiento
- Intersección intermitente
- Lámparas apagadas de semáforos vehiculares y peatonales
- Falta de viseras protectoras en los cabezales de los semáforos
- Columna de semáforo inclinada
- Corrosión en la base de las columnas de los semáforos
- Vidrio roto
- Semáforos tapados por ramas que obstruyen su correcta visión
- Falta de artefactos semafóricos
- Cables expuestos
- Falta tapa de bornera

En el año auditado se realizaron inspecciones en 7781 intersecciones c/Señalamientos Luminosos ubicadas dentro de diferentes zonas de la CABA 29/30.

Del total de las inspecciones realizadas, 44.154 corresponden a semáforos vehiculares y 29.434 a semáforos peatonales.

Áreas	Cruces c/semáforos	Semáforos vehiculares	Semáforos peatonales
1-Macrocentro Norte 3 -Norte	1810	9482	7018
4 - Central Norte 7 - Villa Urquiza	1509	8970	6260
5 - Central Sur 6 - Oeste	2533	15313	9960
2 - Macrocentro Sur	1133	5935	4078
(GCBA) 8 Sur Este 9 Sur Oeste	796	4454	2118
Puerto Madero	-	-	-
TOTALES:	7781	44154	29434

Fuente: Cuadro estadístico. Información área Vía Pública

Según los datos suministrados por los fiscalizadores del AVP³¹, se detectaron los siguientes tipos de anomalías³²:

Zonas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Intersección fuera de funcionamiento	1		1			2			3
Intersección intermitente		1	1	1		1		1	
Lámparas apagadas de semáforos vehiculares y peatonales	224	56	127	35	39	55	21	46	85
Falta de visceras protectoras en los cabezales de los semáforos	14	10	6	17	1	3	4	14	2

²⁹ Entrevista con el responsable del área Vía Pública.

³⁰ Informe de Gestión 2011.

³¹ Área Vía Pública.

³² A los efectos estadísticos se incluyen solamente las anomalías referidas al mantenimiento correctivo y no preventivo.

Columna de semáforo inclinada	2			1					2	
Corrosión en la base de las columnas de los semáforos				3						
Vidrio roto				3						
Semáforos tapados por ramas que obstruyen su correcta visión				1						
Falta de artefactos semafóricos						1			2	
Cables expuestos										
Falta tapa de bornera						1	1	1		
Otras	2 (tapa abierta)	1 (ca-bezal torcido)	3 (tapa abierta)		4 (ca-bezal torcido)	1 (cabezal torcido), 1 (sem dañado), 2 (desincronizados)				
TOTAL ANOMALÍAS	244	68	138	58	44	67	25	62	94	800

Fuente: Informe de gestión año 2011. Estadística anual elaborada sobre la base de la información brindada por los fiscalizadores.

Metas físicas (Subárea Señalamiento Luminoso).

Intersecciones con señalamiento luminoso: 7500

Total Ejecutado: 7781

Índice de cumplimiento: Se superó la meta en un 3,15%

Respecto de las denuncias efectuadas en el 2011, los datos son los siguientes:

Area	cantidad
1-Sutec-	0
2-Televent-	7
3-Sutec-	7
4- Mantelectric-	3
5-Autotrol-	2
6- Autotrol-	7

"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la Democracia"

7- Mantelectric	0
8- Gcaba-	41
9- Gcaba	15
TOTAL	82

Fuente: Información brindada por el área

En cuanto a los sumarios iniciados en el Año 2011, los datos son los siguientes:

	Mantelectric ICISA	Telvent UTE	Autotrol S.A.	Sutec S.A.	Total
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	2	2	4
ABRIL	2	0	1	1	4
MAYO	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0
AGOSTO	1	0	0	0	1
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	5	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0
TOTAL	3	0	3	8	14

Fuente: Información brindada por EURSP

Luminarias:

El servicio mantenimiento de Alumbrado Público en el 2011³³, esta tercerizado mediante la Licitación Pública Nro. 93/97 y las Actas Acuerdos firmadas entre el GCBA y las empresas del año 2002, en el cual se dejan sin efecto las tareas de mantenimiento preventivo. El área involucrada es la Dirección General de Alumbrado. La CABA se hallaba dividida para su mantenimiento en el año 2011 en zonas a cargo de las siguientes empresas (salvo la zona 5):

Área	Zona	EMPRESA	Otros
1	Macrocentro N	MANTELECTRIC	http://www.mantelectric.com/

³³ A fecha de las tareas de campo, y conforme a la entrevista realizada con el responsable del área, el G.C.B.A ha suscripto nuevos Pliegos de Bases y Condiciones para el año 2012.

2	Macrocentro S	ILUBARIES S.A	http://www.eleprintsa.com.ar/es/ilubaires
3	Norte	LESKO SACIFIA	http://www.lesko.com.ar/intro
4	Central N.	SUTEC S.a	http://www.sutec.biz
5	Central S		G.C.B.A

Fuente: Información brindada por el área Vía Pía Pública

Los controles referidos al plan de control se desarrollan en dos etapas: un control diurno, en el que se efectúa un relevamiento de las instalaciones y se verifica el estado general de las mismas y se señala si presentan alguna anomalía particular correspondiente al mantenimiento correctivo (luminaria encendida en horario diurno, falta de tapa de tablero de columna, etc.), y un control nocturno, verificando el estado de las luminarias que fueran relevadas en el recorrido diurno respecto de luminarias apagadas o intermitentes.

Respecto de los controles referidos a las denuncias recibidas se verifica el estado de las luminarias en el horario que fuera necesario según la anomalía denunciada, hasta su normalización.

El equipo de auditoria ha realizado una verificación *in situ*³⁴ en la cual se pudo constatar que el área cuenta con un Plan de Control que se formula según el total del universo a auditar³⁵, 31.607 instalaciones de alumbrado público programándose la realización de controles por zona. Por cada zona se procura realizar dos controles anuales.

Los controles se realizan por marcación de cuadrantes dentro de cada zona, existiendo un horario de fiscalización diurno y nocturno. En este caso, la verificación realizada fue dentro del horario diurno bajo la supervisión de un fiscalizador del área, quien nos refirió que luego se realizaría el recorrido nocturno del mismo cuadrante verificando el correcto funcionamiento de las luminarias.

³⁴ Papel de Trabajo. Verificación *in situ* realizada con fecha 5/11/2012 con personal del área Vía Pública del EURSP y AGCBA.

³⁵ Informe de Gestión año 2011.

Se observa que el fiscalizador se encuentra debidamente capacitado para las tareas desempeñadas.

Una vez llegado al lugar da comienzo a la fiscalización completando el primer formulario, "RELEVAMIENTO SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO", que incluye la zona a fiscalizar y la calle. Se completan tantos formularios como calles recorridas dentro del cuadrante. A fin de identificar cada luminaria, el fiscalizador toma los datos catastrales del inmueble más cercano y el número de piquete (identificación de cada luminaria compuesto por un número que indica la cuadra de la calle y otro número que la individualiza. A modo de ejemplo: en Av. Carlos Pellegrini entre calle Marcelo T. de Alvear y Av. Santa Fe, existen 5 luminarias identificadas de la siguiente manera: 10/1; 10/2; 10/3; 10/4 y 10/5. El número 10 indica la cuadra de la Avenida que se fiscaliza).

El control incluye la señalización del parque oficial (modelos de luminaria: con suspensión frente a frente, ornamental, etc), artefactos (tulipa común, globo peatonal, reflector, farola ornamental), anomalías como estar encendida en horario diurno, o apagada en horario nocturno, intermitente, agotada, clandestinas. También se verifica la relación con el arbolado público, es decir, si la iluminación se encuentra obstruida por el follaje. Pueden agregar otras observaciones (pintura saltada, carteles de publicidad o con indicaciones del G.C.B.A, tapa de tablero que aísla los cables de electricidad de la luminaria, etc).

Al finalizar el recorrido de fiscalización se completa un nuevo formulario "PARTE DIARIO DE NOVEDADES – ÁREA TÉCNICA OPERATIVA" a modo de resumen y, en caso de corresponder, se labra el acta pertinente por triplicado.

El "PARTE DIARIO DE NOVEDADES" debe indicar el número de plan de control, la fecha, recorrido demarcado y el nombre del agente fiscalizador. El agente señala el horario en que se realiza la actividad, la zona, y la cantidad de cuadras recorridas (cabe destacar que se considera una cuadra del lado de

números pares y una cuadra del lado de números impares). Luego procede a indicar:

- cantidad de luminarias controladas.
- cantidad de luminarias encendidas de día.
- cantidad de luminarias intermitentes.
- cantidad de luminarias que no pertenecen al parque oficial.
- cantidad de luminarias apagadas de noche.
- falla Tapa de Tablero.

Así mismo, en caso de verificar fallas significativas debe consignar: calle, altura, número de columna y el tipo de falla.

Los formularios y Acta deben ser suscriptos por el Agente Fiscalizador con su sello y firma.

En los casos que se detecta alguna anomalía se procede de la siguiente forma: Una de las copias del acta se remite a Mesa de Entradas, que luego envía al área correspondiente el aviso de la anomalía. Éste área las reúne por zona y se comunica informalmente (por vía telefónica o correo electrónico) con la empresa prestataria para que regularice la situación en 24hs. Un Agente Fiscalizador constatará si se ha dado o no solución a la anomalía detectada, colocando una calcomanía, con fecha y hora, indicativa de tal extremo. Para el caso negativo, se otorga un nuevo plazo a la empresa prestataria, de 24, 48 o 72hs, dependiendo de la gravedad de la anomalía, para que la subsane, de lo contrario se iniciará el sumario pertinente.

Conforme al Informe Anual del EURSP^{36/37} a lo largo del año 2011 año se relevaron, en el marco del Plan de Control, 31.607 instalaciones pertenecientes al servicio de Alumbrado Público, realizándose a tal fin 57.424 controles efectuados en horario diurno y nocturno, en los cuales se detectaron un total de 285

³⁶ Informe Anual del EURSP, Año 2011.

³⁷ Entrevista con el responsable del área Vía Pública.

anomalías en lo que respecta al mantenimiento correctivo ³⁸y 39.111 anomalías relacionadas con el mantenimiento preventivo (columnas sucias y con presencia de óxido), habiéndose recorrido 6.902 cuadras entre ambos horarios de control.

Zona	Empresa	Anomalías detectadas respecto del mantenimiento correctivo	Anomalías resueltas fuera de los plazos máximos establecidos	Porcentaje de incumplimiento respecto de las anomalías detectadas
1	Mantelectric ICISA	64	7	10,94%
2	Ilubaires SA	26	2	7,70%
3	Lesko SACIFIA	29	5	17,24%
4	Sutec SA	118	17	14,40%

Fuente: Informe de Gestión del año 2011.

Zona	luminarias relevadas	controles realizados	denuncias recibidas	anomalías denunciadas
1	8988	15685	169	295
2	7607	12558	145	220
3	5933	10423	230	369
4	7842	14686	806	1303
5	2048	3998	698	915

Fuente: Informe de Gestión del año 2011.

De las 3.346 anomalías detectadas tanto por el Plan de Control como por las denuncias recibidas y los oficios registrados, 86 no fueron normalizadas, por parte de las empresas que tienen a su cargo el mantenimiento de las zonas tercerizadas, dentro de los plazos máximos establecidos correspondiendo, 13 incumplimientos a la empresa Mantelectric ICISA, 5 incumplimientos a la empresa Ilubaires SA, 22 incumplimientos a la empresa Lesko SACIFIA y 54 incumplimientos a la empresa Sutec SA.

Durante el año 2011, se solicitaron 94 inicios de sumario por incumplimiento de los plazos máximos establecidos para la reparación, entre las de-

³⁸Mantenimiento Correctivo: No se exige en el pliego.

nuncias pendientes del año 2010 y las originadas en el año 2011, correspondiendo 14 de ellos a la empresa Mantelectric ICISA, 8 a la empresa Ilubaires SA, 22 a la empresa Lesko SACIFIA y los 50 restantes a la empresa Sutech SA. En lo que respecta a la zona 5, de las 778 anomalías detectadas, 530 fueron resueltas fuera de los plazos máximos establecidos. La zona 5 es mantenida directamente por la administración del Gobierno de la Ciudad.

Zona	Cantidad de luminarias	Empresa prestadora	% luminarias relevado
1	38750	Mantelectric ICISA	23,20%
2	23750	Ilubaires SA	30,03%
3	22500	Lesko SACIFIA	26,37%
4	25000	Sutech SA	31,37%
5	14375	GCABA	14,25%

Fuente: Informe de Gestión del año 2011.

En todos los casos en los cuales el EURSP, notificó a la Empresa correspondiente y ésta no cumplimentó con los plazos previstos, se inició el correspondiente sumario, los cuales se pueden resumir en el siguiente cuadro:

	Mantelectric ICISA	Ilubaires SA	Lesko SA	Sutech SA	Total
ENERO	0	0	0	3	3
FEBRERO	1	0	1	6	8
MARZO	1	1	3	5	10
ABRIL	0	0	0	6	6
MAYO	1	0	1	1	3
JUNIO	3	0	0	6	9
JULIO	4	1	7	8	20
AGOSTO	0	1	4	5	10
SEPTIEMBRE	0	0	5	3	8
OCTUBRE	3	0	1	7	11
NOVIEMBRE	0	1	1	0	2
DICIEMBRE	0	0	0	1	1
TOTAL	13	4	23	51	91

Fuente: Informe de Gestión del año 2011.

La base para la aplicación de sanciones están descriptas en el Capítulo Penalties del Pliego de Bases y Condiciones Particulares que se agrega en Anexo Normativo.

Servicio de la TV por cable:

El servicio de televisión por cable es un servicio particular que cada usuario contrata para sí, pero sus instalaciones se encuentran en la vía pública, como por ejemplo cables expuestos y otras instalaciones como postes.

Esta temática esta prevista en la Ley 1877, Decreto Reglamentario 208/2007 y la autoridad de aplicación resulta ser el Ministerio de Espacio Público. Por otro parte, todo incumplimiento deberá ser sancionado conforme a la Ley 451.

Existe un plan de control de estas instalaciones donde se verifican el estado general de columnas y redes aéreas.

En este caso el EURSP no puede sancionar a la empresa en forma directa sino comunicar por Nota Externa a la Dirección General de Ordenamiento de Espacio Público. La DGOEP es quien debe actuar, y de considerar la aplicación de sanciones acudir a la Dirección Administrativa de Faltas ³⁹ para la aplicación del "Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires".

Por cuerda separada el AVP se comunica vía email con las empresas prestatarias del servicio poniéndolas en conocimiento de las anomalías. En el 80% de los casos las empresas normalizan las instalaciones.

Las metas físicas programadas ⁴⁰: 6004

Controles realizados: 8755

Índice de cumplimiento: 145%.

La actividad desplegada por el EURSP puede resumirse de la siguiente manera:⁴¹

- Se realiza un plan de control diario, en el que se incluyen las denuncias efectuadas, verificándose la existencia del estado de las columnas.

³⁹ Ley 451.

⁴⁰ Informe de Ejecución de Metas Físicas Año 2011.

⁴¹ Informe de Gestión del EURSP. Año 2011. Pág.17.

- Con la información mensual obtenida se procede a notificar a la Dirección General de Asuntos Legislativos y Organismos de Control y a la Dirección General de Ordenamiento de Espacio Público, a fin de que las empresas procedan a la reparación. También se notifica mediante mail a las Empresas responsables del mantenimiento.
- En caso de incumplimientos a la Ley 1877, se notifica a la Dirección General de Ordenamiento del Espacio Público.
- El área ha realizado un relevamiento que incluyó 7759 cuadras, verificándose un total de 17115 columnas controladas.
- Conforme a la información brindada por el EURSP se han detectado durante el 1 y 2 semestre de 2011 las siguientes anomalías, conforme al siguiente detalle:

CONCEPTO	CANTIDAD
Cuelgan cables	60
Altura insuficiente	3
Obstruye accesos	0
Columna corroída por óxido	15
Columna con agujeros	2
Vereda con base rota	31
Perdida con verticalidad sin peligro	129
Poste/Columna con oscilación	8
Poste/Columna doblada	8
Poste/Columna rota	0
Tensor roto	4
Tensor sin protección	1
Poste/Columna fuera de servicio	17
Otros:	15
Cantidad Total de Fallas Detectadas:	293

Fuente: Entrevista con el responsable del área

Sistema de transmisión de datos:

El control de este servicio se realiza mediante la verificación según un Plan

mensual del estado de las tapas de cámaras subterráneas, instaladas en la vía pública.

El EURSP, ha realizado las siguientes actividades⁴²:

Plan de Control Diario, se verifica la existencia de tapas de cámaras de instalaciones autorizadas y el estado de las mismas.

- Con la información mensual obtenida se procede a notificar a la Dirección General de Asuntos Legislativos y Organismos de Control y a la Dirección General de Ordenamiento de Espacio Público, a fin de que las empresas procedan a la reparación. También se notifica mediante mail a las Empresas responsables del mantenimiento.
- Las Empresas se encuentran autorizadas y están inscriptas en el Registro de Autorizados de Aperturas en el Espacio Público.

El personal del EURSP no tiene acceso a la apertura de las cámaras subterráneas. Las empresas prestatarias son: NSS S.A., GLOBAL CROSSING ARGENTINA S.A., CPS COMUNICACIONES S.A., TELMEX ARGENTINA, COMSAT ARGENTINA S.A.

Metas Físicas:

Metas Físicas: 6004⁴³

Controles realizados: 6976

Índice de cumplimiento: 116%.

Conforme a la información brindada las anomalías detectadas han sido las siguientes:

Anomalía detectada	Cant.
1- Ocupa la Ochava:	30
2- Tapa Rota/Faltante:	78
3- Tapa Hundida/Floja:	79
4- Tapa Sobresale:	33
5- Acera Rota:	56
6- Calzada Rota por Tapa:	6
7- Otros:	0

⁴² Informe de Gestión .Año 2011. Pág.16.

⁴³ Informe de Ejecución de Metas Físicas. Año 2011.

8- Tapa sin Identificar:	76
9- Ocupa el Cruce de Calles:	32
Otros:	9
Cantidad Total de Fallas Detectadas:	399
Observaciones sin contabilizar:	147

Fuente: Información brindada por el área

Recursos Humanos del Área:

Cuenta con 33 personas, que cumplen las siguientes funciones:

20 fiscalizadores y 12 administrativos.

VI. 4. Área: Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos. Actividad

Nro.6. Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos

VI. 4.1) Misiones y Funciones

Misión:

Ejecutar el control de calidad del servicio público de transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de los residuos patogénicos y peligrosos, sean éstos servicios ejecutados por administración o por terceros.

Funciones:

1. Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
2. Elaborar, en base a la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia Técnica de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.
5. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.

6. Monitorear el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
7. Evaluar y aprobar la capacitación de los recursos humanos del Área, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia Técnica de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar a la Gerencia Técnica de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El dictamen técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales
12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.

14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de los servicios a su cargo.

15. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

Departamento Técnico

Misión:

Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado al Área. Coordinar y ejecutar los controles a requerimiento del Área.

Funciones

1. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.

Efectuar el trámite administrativo correspondiente.

2. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.

3. Elevar al Área la solicitud de inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y control de la calidad de los servicios públicos.

4. Atender en la ejecución operativa coordinando las necesidades especiales del área.

5. Elevar al Área propuestas para la capacitación de los recursos humanos a su cargo, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.

6. Realizar las validaciones de los resultados de las Inspecciones contra los registros obrantes en el área de los controles realizados por la Inspección.

7. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

VI. 4.2) Manual de Procedimientos

Las tareas de esta área se encuentran descriptas en la Resolución Nro. 106 EURSPCABA/08 – Procedimiento 30, Circuito 11 Flujograma 30.11.

VI. 4.3) Meta Física

Conforme a la información obtenida, la meta física para el año 2011, 1350 controles. El área incluye las fiscalizaciones realizadas a:

- Residuos Patogénicos establecimientos públicos, Residuos Patogénicos en establecimiento privado.
- Residuos Peligrosos en Establecimientos Públicos y Residuos Peligrosos en Establecimiento Privados.

Meta Física: 1350

Controles Realizados: 1427

Índice de cumplimiento: 105%.⁴⁴

VI. 4.4) Normativa específica:

Ley 154 y Dto. 1886/01 y su modificación Decreto 706/05, correspondiente a los Residuos Patogénicos.

Ley 2214 y Dto. 2020/07, correspondiente a los Residuos Peligrosos.

VI. 4.5) Realización de las tareas.

Conforme a la entrevista realizada con el responsable del área⁴⁵, el Informe de Gestión 2011 y la verificación in situ, las fiscalizaciones se realizan de acuerdo a un Plan de Control Anual y además se suman las fiscalizaciones derivadas de las posibles denuncias. Son objetivos de ese Plan:

- Ejercer el control de la documentación y de las fases operativas del manejo de residuos patogénicos, en establecimientos de salud públicos y privados de la CABA, según ley 154 y Dto. 1.886/01 y su mod. 706/05.
- Ejercer el control de las empresas transportistas a cargo de la fase operativa de transporte externo de los residuos patogénicos y peligrosos para su tratamiento y disposición final, según ley 154 y dto. 1.886/01 y su mod. 706/05 y ley 2214 y dto. 2.020/07.

⁴⁴ Informe de Gestión 2011. Fs. 35.

⁴⁵ Entrevista con el Jefe de Área de Residuos Patológicos de fecha 06/09/12

- Ejercer el control de la documentación y de las fases operativas del manejo de residuos peligrosos, en establecimientos de salud públicos y privados de la CABA, según ley 2.214 y dto. 2.020/07.
- Control de cumplimiento de contrato por parte de las empresas prestadoras del servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos patogénicos en los hospitales dependientes del GCABA y de acuerdo a la licitación pública N° 178/09 (Expte. 2.083/E/09).

Además se fiscaliza de acuerdo a las denuncias que puedan ser derivadas de la Gerencia de Usuarios, aunque no es un área que reciba habitualmente denuncias.

El área ha realizado no sólo el Informe de Gestión 2011, sino que en su Anexo I, consta la actividad realizada en el año auditado, identificado como Informe Establecimientos Públicos de Salud.

Los establecimientos públicos son los 33 establecimientos hospitalarios con sus correspondientes CESAC (Centros de Salud y Acción Comunitaria) y CMB (Centro Médico Barrial) dependientes de la Ciudad de Buenos Aires.

Este servicio no lo realiza el propio G.C.B.A sino a través de empresas prestadoras. El marco normativo es el Pliego de Licitación del Servicio de Recolección, Transporte, Tratamiento y disposición final de los residuos Patogénicos generados por los Hospitales y Centros de Salud dependientes del Ministerio de Salud de la CABA, N°178/2009. Además de la normativa específica en esta materia son de aplicación la Ley 154 y Dto. 1886/01 y su mod. 706/05, correspondiente a los Residuos Patogénicos y la Ley 2214 y Dto. 2020/07, correspondiente a los Residuos Peligrosos.

La adjudicataria fue la empresa SOMA S.A.

Se realizan diferentes fiscalizaciones en las cuales, de detectarse un incumplimiento al mencionado Pliego licitatorio, se solicita la apertura de sumario siendo el área la encargada de parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.

En relación a los establecimientos privados, se realiza el mismo control, sólo que la intimación se realiza al propio establecimiento y se efectúa una comunicación a la APRA.

El área cuenta con una base de datos propia, de aproximadamente 800 establecimientos. Dentro de éstos pueden mencionarse, consultorios médicos, clínicas, y otros que generen residuos patogénicos.

Conforme a la entrevista realizada con el responsable del área el incumplimiento que con más frecuencia se detecta es la ausencia de los "Certificado de Aptitud Ambiental" para Generadores y Transportistas de Residuos Patogénicos" y el "Certificado de Gestión de Residuos peligrosos para generadores y transportistas de residuos peligrosos". Los mismos son emitidos por la Dirección de Evaluación Técnica dependiente de la Agencia de Protección Ambiental (APRA).

Si el incumplimiento detectado, es del propio G.C.B.A, se remite una Nota de estilo al Director del establecimiento en el cual se detectó el mismo.

En relación a los establecimientos privados se procede a la remisión de notas a la Agencia de Protección Ambiental, para que tome intervención en el que se detectó un incumplimiento.

Se han relevado los expedientes 1283-E-2011 y 1284-E-2011, ambos se refieren a la falta de los certificados de aptitud ambiental y al certificado de gestión de residuos peligrosos en los distintos efectores de la Ciudad de Buenos Aires. En las sucesivas inspecciones realizadas durante el año 2011, los fiscalizadores del EURSP observaron que ante el requerimiento de los mencionados certificados, estos no eran puestos a disposición debido a un retraso en la confección de los mismos por parte de la Agencia de Protección Ambiental (APA). El EURSP ha puesto en conocimiento de esta circunstancia al mencionado organismo oficial, mediante nota 302-EURSP-2012, acompañando actas labradas por el organismo de control, las cuales, por tratarse de una mora de neta responsabilidad estatal, no son faltas atribuibles a los generadores.

Esta circunstancia genera demora en la tramitación de las actuaciones, las cuales se encuentran paralizadas a la espera de una respuesta de dicha agencia. A la fecha de la finalización de las tareas campo el EURSP no se ha recibido respuesta. Expedientes Nros.1283-E-2011 y 1284-E-2011.

Respecto de los documentos que se requieren son los siguientes:

- MANIFIESTO:

Para el caso de los Residuos Patogénicos, según arts. 39 y 40 ley 154:

"El manejo de los residuos patogénicos debe quedar documentado en un instrumento que se denomina Manifiesto.

Sin perjuicio de otros recaudos que determine la autoridad de aplicación, el manifiesto debe contener:

- a) Número serial del documento;
- b) Datos identificatorios de quienes intervienen en el manejo de los residuos patogénicos y su número de inscripción en el registro respectivo;
- c) Descripción y características de los residuos patogénicos a ser transportados;
- d) Cantidad total, en unidades de peso, de los residuos patogénicos a ser transportados, tipo y número de contenedores que se carguen en el vehículo de transporte y número de dominio del vehículo;
- e) Firmas del generador, del transportista y del responsable de la planta de tratamiento;
- f) Fecha y hora de intervención de los diversos sujetos."

Para el caso de los Residuos Peligrosos, según arts. 18 y 19 ley 2.214:

"La información relativa a la naturaleza y cantidad de residuos generados, su origen, transferencia del generador al transportista, y de éste a la planta de tratamiento o disposición final, y cualquier otra operación que respecto de los mismos se realizare, quedará documentada en un instrumento que llevará la denominación de "Manifiesto".

El Manifiesto es una responsabilidad del Generador, quien es el único autorizado a obtener y emitir el mismo.

Artículo 19 - El Manifiesto deberá contener:

- a) Número serial del documento.
- b) Datos identificatorios del generador, del operador y del transportista de los residuos peligrosos y sus respectivos números de inscripción en el Registro de Generadores, Operadores y Transportistas de Residuos Peligrosos. En el caso de generadores, que no poseyeran el Certificado de Gestión de Residuos Peligrosos, como excepción se deberá registrar el número de solicitud de inscripción en el Registro.
- c) Cantidad y composición de residuos peligrosos a ser transportados clasificados según Anexo I y II de la presente ley.
- d) Firmas del generador, del transportista y del responsable de la planta de tratamiento o disposición final.
- e) Fecha efectiva del movimiento de los residuos peligrosos.
- f) Ruta que seguirá el vehículo durante el traslado de los residuos peligrosos desde su lugar de origen hasta la planta de tratamiento o destino final de los mismos.
- g) Plan de contingencia específico para los residuos transportados."

- **CERTIFICADO DE DESTRUCCIÓN.**

Es el Certificado en el que consta que se ha obtenido la adecuada inactivación microbiológica de los residuos luego de su tratamiento, además de la fecha y nombre del lugar al que fueron enviados para su disposición final.

El control sobre la mencionada documentación es solicitada a los generadores en las fiscalizaciones en relación a los residuos generados en los últimos 30 días.

En relación a otras actividades del área, puede destacarse que han participado de varios eventos como por ejemplo:

Mesas de Trabajo: en el expediente caratulado: “Asarea c/G.C.B.A S/ Amparo”.

El EURSP participó en la Audiencia que se llevó a cabo en el Fuero Contencioso Administrativo y Tributario, Juzgado N°3 Secretaría 6, el día 13 de octubre de 2010 en relación con el expediente 25906/0 “Asociación Argentina de Expuestos al Amianto –ASAREA- contra GCBA sobre amparo ART 14 CABA.” A raíz de esto se conformó a pedido de la jueza una mesa de trabajo, de la cual el EURSP solicitó formar parte, con el objeto de iniciar la coordinación para el comienzo de los trabajos de remoción del amianto de los techos de las casas afectadas.

Fiscalizaciones

Durante el período auditado se detectaron 1469 incumplimientos⁴⁶, correspondiendo a Establecimientos Privados 906, y a establecimientos Públicos 563, siendo tales incumplimientos de carácter documental u operativo.

El área ha elaborado un “Coeficiente de Incumplimiento” que relaciona los incumplimientos detectados y los establecimientos fiscalizados, cuyo resultado es el siguiente:

Para Establecimientos Privados 1,4852459.

Para Establecimientos Públicos 1,84590164.

En base a esta interpretación, los efectores de salud del ámbito privado, alcanzan niveles de mayor cumplimiento de los requisitos.

Para relevar la forma de trabajo, se realizó una verificación *in situ* con el equipo de auditoria en el Hospital Fernández. Se observó que los fiscalizadores se encuentran altamente capacitados para las tareas desempeñadas, contando con amplios conocimientos respecto del marco normativo que deben aplicar y las medidas de seguridad que requieren las tareas encomendadas. Refirieron que, en virtud de las tareas que desempeñan se aplican las vacunas correspondientes, las cuales se encuentran a cargo del EURSP. Asimismo, cuentan con material descartable (guantes y barbijos) y alcohol en gel.

⁴⁶Fuente: Informe de Gestión 2011.

Una vez llegado al lugar se contacta al funcionario responsable del manejo de los residuos a quien se le solicita de documentación respaldatoria de los movimientos, y con quien se recorren las instalaciones a los fines de la realización de las verificación de las cuestiones estructurales y operativas.

Refieren que al realizar los controles durante tantos años se han detectado muchos avances en el manejo de los residuos patogénicos. Muchas de las cuestiones sujetas a verificación resultan ser estructurales (como por ejemplo la realización de obras); por lo tanto, para su subsanación se requiere un tiempo mayor debido a los recaudos específicos requeridos en la normativa.

Las constataciones se plasman en un acta formulario, prenumerado en papel copiator triplicado y se le adjuntan los anexos correspondientes según el tipo de actividad que se controla en el establecimiento. Los Anexos son 4: pequeños generadores, grandes generadores, transportistas y residuos peligrosos. Tanto el acta como los anexos son suscriptos por el responsable del establecimiento y los agentes fiscalizadores. Asimismo, es requerida la documentación respaldatoria exigida por la normativa respecto del tratamiento y disposición final de los residuos cuyas copias se adjuntan al acta correspondiente. En todos los casos realiza la entrega de una de las copias del acta al establecimiento.

En los casos que se detecta alguna anomalía se procede de la siguiente forma: Una de las copias del acta se remite a la oficina correspondiente para la emisión de una notificación formal al establecimiento de la falta detectada y la intimación para su subsanación. Aproximadamente, a los 30 días se procede a una nueva inspección, a fin de constatar la subsanación de la falta.

Residuos Peligrosos.⁴⁷

Se han realizado diferentes controles a establecimientos públicos o privados generadores de residuos peligrosos como laboratorios, estaciones de servicio y

⁴⁷ Fuente Informe Gestión EURSP 2011

consultorios médicos. Durante el período auditado fueron 399 los establecimientos fiscalizados, detectándose 534 incumplimientos.

El detalle de los elementos considerados Residuos Peligrosos se encuentra en el Anexo I de la Ley 24.051.

En cuanto a los incumplimientos detectados, ascienden a la suma de 534.

Transporte de los patogénicos y peligrosos.

Conforme a la Licitación Nro.178/2009, el servicio incluye "Recolección, Transporte, Tratamiento y Disposición final", y está a cargo de la empresa SOMA S.A.

Por lo tanto las empresas transportistas tienen a su cargo la fase operativa de transporte externo de los residuos patogénicos y peligrosos para su tratamiento y disposición final, según ley 154 y dto. 1.886/01 y su mod. 706/05 y ley 2214 y dto. 2.020/07.

Uno de los requisitos que se les exige es que deberían contar con los "Certificados de aptitud ambiental para generadores y Transportistas de Residuos Patogénicos y Peligrosos" los cuales son emitidos por la Dirección de Evaluación Técnica dependientes de la Agencia de Protección Ambiental. En la mayoría de los casos no cuentan con dicho certificado, debido a la mora en la confección de ellos por parte del mencionado organismo responsable.⁴⁸

Empresas autorizadas para el transporte de residuos peligrosos:

Empresa
SOLUCIONES AMBIENTALES S.A.
FIAG LABORATORIO
CONSORCIO EMPRESAS S.A.
TRANSMEC
BENÍTEZ LOGISTICA AMBIENTAL S.A.
RADIOLOGIA CASTELAR S.R.L.
BARRO SERVI
EL BARRERO ECOLOGICO DE GIWANT, Samuel José.

⁴⁸ Ver referencia a los expedientes 1283-E-2011 y 1284-E-2011

ECOLOGIK de Jiguan, Silvia
HABITAT S.A.
ECO SUR SH
SERVICIOS FLORIDA
KIOSHI S.A.
W.H.SILVA Y S.D.SILVA S.H
TRANSPORTE SILVA
RETIROS EL SOL

Fuente: Información brindada por el área

Empresas autorizadas para el transporte de residuos patogénicos:

Empresa
Desler S.A
ECO SUR
ECO SUR
HABITAT ECOLOGICO S.A
MEDAM BA S.R.L
SOMA S.A
TRANSMEC S.A
TRANS.PATOLOGICOS S.A
VICAND S.R.L.

Fuente: Información brindada por el área

VI. 4.6) Recursos Humanos del Área.

En el área durante el año 2011, prestaron servicio 8 fiscalizadores, y 10 agentes que realizan tareas administrativas. Respecto de la movilidad, cuentan con vehículo para realizar el trabajo diario.

VI. 5. Control Ambiental.

Actividad Nro.7.Control Ambiental. Programa 62.Actividad 7)

VI. 5.1) Misiones y Funciones.

Misión:

Ejecutar el control de calidad del servicio público de higiene urbana (barrido, recolección, servicios especiales, disposición final, corte de césped, arbolado

urbano, alcantarillado y pluviales), sean tal servicio ejecutado por administración o por terceros.

Funciones:

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

- c) El dictamen técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
- 11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en audiencias públicas locales y nacionales.
 - 12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
 - 13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
 - 14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de los servicios a su cargo.
 - 15. Elaborar informe para la redacción del informe anual.

VI. 5.2) Departamento Técnico.

Misión:

Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado al Área. Coordinar y ejecutar los controles a requerimiento del Área.

Funciones

- 1. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.

2. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.
3. Elevar al Área la solicitud de inspecciones que resulten necesarias o complementarias para el seguimiento y control de la calidad de los servicios públicos.
4. Atender en la ejecución operativa coordinando las necesidades especiales del área.
5. Elevar al Área propuestas para la capacitación de los recursos humanos a su cargo, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
6. Realizar las validaciones de los resultados de las Inspecciones contra los registros obrantes en el área de los controles realizados por la Inspección.
7. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

VI. 5.3) Manual de Procedimientos.

Conforme a la Resolución N° 106/EURSPCABA/08 , los procedimientos se hallan descriptos en el Punto 30) Tratamiento de Control por Denuncias, Reclamos, Consulta y Plan de Control sobre los Servicios Públicos.30.01. Control por Denuncias en Servicio de Residuos Urbanos .30.02; 30.03; 30.04; 30.05 y 30.06⁴⁹).

VI. 5.4) Metas físicas.

Conforme a la Información brindada ⁵⁰ han sido las siguientes:

Control Ambiental .Total 666.540/561.939. (meta/lo que se hizo) utilizando como unidad de medida "cuadras fiscalizadas".

Higiene Urbana. Zona Concesionada. Cuadras.550.000/472.024.Índice.

Higiene Urbana . Zona 5. Cuadras.80.000/58.517.

Sumideros. Cantidad de sumideros. 35.000/29.835.

Corte de césped zona concesionada. Cantidad de Espacios Verdes. 1508.

⁴⁹ Manual de Procedimiento. Pág.427/455.

⁵⁰ Metas Físicas.

Corte de césped. Cantidad de Espacios Verdes. zona 5.

VI. 5.5) Fiscalizaciones.

El servicio público de higiene urbana se encuentra concesionado y dividido en zonas correspondiendo la Licitación Pública Nro. 6/2003, y Licitación Pública Nro. 1176/2010. A su vez se sancionó la Ley 4120. Las empresas son:

- Zona 1- Cliba-
- Zona 2-Aesa
- Zona 3-Urbasur
- Zona 4-Nítida
- Zona 5- Ente de Higiene Urbana
- Zona 6- Integra
- Zona 7 –Galu

Conforme se estableció en el "Pliego de bases y condiciones generales y particulares para la Licitación Pública Nacional e Internacional para contratar la prestación del servicio público de higiene urbana para cinco zonas de la Ciudad de Buenos Aires" los límites de las mismas son los siguientes:

ZONA 1: Av. Boedo-Bulnes, Juncal, Coronel Díaz, Cerviño, Ortiz de Ocampo, Av. Figueroa Alcorta, Salguero, Río de la Plata-Riachuelo, Av. Vélez Sársfield-Entre Ríos, Av. Independencia, Av. Boedo. Incluye área de influencia de los CGP's N° 1, 2N, 2S y 3. -Remitirse a Planos ZONIFICACION y N° 1 LÍMITES-

ZONA 2: Salguero (excluida), Av. Figueroa Alcorta (excluida), Ortiz de Ocampo (excluida), Cerviño (excluida), Coronel Díaz (excluida), Juncal (excluida), Bulnes (excluida), Av. Córdoba-Av.Estado de Israel, Av. Corrientes, Forest, La Pampa, Vidal, Tamborini, Amenábar, M. Pedraza, Vidal, Aut. Gral. Paz (excluida) y su prolongación hasta el Río de la Plata, Salguero (excluida). Incluye área de influencia de los CGP N° 13, 14E y 14O.-Remitirse a Planos ZONIFICACION y N° 2 LIMITES.

ZONA 3: Av. V.Sársfield-Entre Ríos (excluida), Av. Independencia (excluida), Av. Boedo-Bulnes (excluidas), Av. Córdoba (excluida), Av. Estado de Israel

(excluida), Av. Ángel Gallardo, Av. Gaona, Martín de Gainza, Av. Rivadavia, Emilio Mitre, Av. Asamblea, Av. Curapaligüe, Av. Eva Perón, Mariano Acosta, Av. Int. Francisco Rabanal, Pergamino, Av. 27 de Febrero, Riachuelo, Av. Vélez Sársfield (excluida). Incluye área de influencia de los CGP's N° 4, 5 y 6. - Remitirse a Planos ZONIFICACION y N° 3 LÍMITES.

ZONA 4: Av. Eva Perón (excluida desde Mariano Acosta hasta Curapaligüe), Curapaligüe (excluida), Asamblea (excluida), Emilio Mitre (excluida), Av. Rivadavia (excluida), Martín de Gainza (excluida), Av. Gaona, Cuenca, Aut. Gral Paz (excluida, a excepción de las calzadas colectoras este), Reservistas Argentinos, Alvarez Jonte, Av. Juan B. Justo, Bacacay, Irigoyen, Escalada, Av. Eva Perón. Incluye área de influencia de los CGP's N° 7 y 10. Remitirse a Planos ZONIFICACION y N° 4 LIMITES.

ZONA 5: (Excluida de la presente Licitación) Reservistas Argentinos (excluida), Alvarez Jonte (excluida), Av. Juan B. Justo (excluida), Bacacay (excluida), Irigoyen (excluida), Escalada (excluida), Av. Eva Perón (excluida), Mariano Acosta (excluida), Av. Int. Francisco Rabanal (excluida), Pergamino (excluida), Av. 27 de Febrero, Av. Gral. Paz (excluida a excepción de las colectoras este), Reservistas Argentinos (excluida). Incluye área de influencia de los CGP N° 8 y 9. -Remitirse a Planos ZONIFICACION.

ZONA 6: Av. Gaona (excluida), Ángel Gallardo (excluida), Corrientes (excluida), Forest (excluida), La Pampa (excluida), Vidal (excluida), Tamborini (excluida), Amenábar (excluida), Manuel A. Pedraza (excluida), Vidal (excluida), Aut. Gral Paz (excluida, a excepción de las colectoras este), Cuenca (excluida), Av. Gaona (excluida). Incluye área de influencia de los CGP N° 11 y 12. -Remitirse a Planos ZONIFICACION y N° 5 LÍMITE.

ZONA 7: (Liniers y Mataderos) por Licitación Pública 1176/2010. Este servicio de recolección se realizará exclusivamente mediante el uso de contenedores que serán provistos por el G.C.B.A.⁵¹

⁵¹ Manual del Usuario.

En esta Licitación Pública se dispuso la atribución del EURSP para la fiscalización y control conforme al Art. 55º que expresa:

"FISCALIZACION DEL SERVICIO. La fiscalización y control de los servicios objeto de la presente licitación estará a cargo de la DIRECCIÓN GENERAL DE HIGIENE URBANA por administración o por terceros, sin perjuicio de las atribuciones que la Ley Nº 210 y su Modificatoria Ley Nº 593⁵², le confiere al Ente Único Regulador de Servicios Públicos".

La normativa en esta materia es la Ley 4120.

De acuerdo al Informe de Gestión del EURSP⁵³ la Ciudad de Buenos Aires, cuenta con 26.600 cuadras. En el año auditado, se recorrieron 513.732.⁵⁴ De las mismas 457.046 (88,96%) corresponden a zonas concesionadas y el resto a la zona 5).

El servicio de higiene urbana contempla distintas prestaciones:

- A) Recolección de residuos domiciliarios;
- B) Servicios Programados: que incluyen Recolección de Residuos Voluminosos, Recolección de Restos Verdes, Recolección de Restos de Obras y Demoliciones y barrido y limpieza de calles.⁵⁵

También se fiscalizan sumideros y césped, con comunicación, en caso de incumplimiento, al Poder Ejecutivo. Las fiscalizaciones se realizan conforme un Plan de Acción Anual y Mensual. Los horarios se dividen en turno mañana, tarde y noche. De noche se sigue la ruta de las empresas, con el seguimiento del camión. Cada zona se divide en Unidades Territoriales de Inspección, o "UTI".

VI. 5.6) El procedimiento en caso de incumplimiento es el siguiente:

Plan de Control y Control de Denuncias: Se recorren las zonas en cumplimiento del Plan de Control o Control de las Denuncias.

⁵² Anexo I. Normativa. Ley 210. Ley 593.

⁵³ Informe de Gestión 2011. Control Ambiental.

⁵⁴ Entrevista con el responsable del área 6/9/2012.

⁵⁵ Entrevista con el responsable del área 6/09/2012.

Etiquetar los residuos sin retirar: Se detecta el incumplimiento (residuos acumulados en la acera) y por ello se procede a etiquetar los residuos que no fueron retirados en tiempo y forma.

Notificación a la Empresa: mediante correo electrónico, para que subsane la irregularidad, con copia a la DGLIM y al CEAMSE.

2da. Fiscalización: Se pasa nuevamente por el lugar a fin de verificar si el incumplimiento fue subsanado o no. Dentro de las 24, 48 o 72 horas según el tipo de anomalía, labrándose el acta correspondiente.

En los casos que se verifique "cesto de papelerero lleno", "ausencia de barrido" o "pérdida de líquido" de los camiones recolectores, se labra *in situ* el acta correspondiente.

Labrado del Acta: El acta (positiva) es aquélla que acarrea pedido de sumario por parte del área de Control Ambiental. Se pasan las actuaciones al área legales para la prosecución del trámite. El área encargada de citar a la empresa para que realice el descargo que corresponda, y una vez que el expediente vuelve con el descargo, se realiza un informe técnico final con el análisis de los montos que corresponderían de acuerdo al Régimen de Penalidades del Pliego de Bases y Condiciones correspondiente a la Licitación Pública nro.6/03.

Las fiscalizaciones realizadas en el año 2011, se dividen de acuerdo a que se hayan realizado por Plan de Control y Denuncias.

Por Plan de Control se fiscalizaron 513.732 cuerdas. Se detectaron 16.749 anomalías las cuales fueron oportunamente comunicadas a las empresas concesionarias, y a la DGLIM.

La labor dio como resultado la confección de 2516 actas positivas. En relación a las 2516 actas positivas, se elevan con informe al Área Legal, a fin de cumplir con el circuito administrativo correspondiente.

Por Denuncias se realizaron 916 controles en sitios puntuales. Se detectaron 67 anomalías.

Durante el año auditado se iniciaron 218 expedientes con pedido de apertura de sumario, y 140 expedientes con informes finales.

En relación a la cantidad de actuaciones administrativas que tramitan el área (además de sus tareas de control) son las siguientes:

Ingresaron 780; Egresaron: 857.

Iniciados: 218 con pedido de apertura de sumario.

Con informe final: 140.

Informes realizados: 1708.

Notas Ingresadas: 988.

Notas Egresadas: 596.

Respecto de las actas que se labran por Plan de Control, cada expediente lo conforman todas las actas referidas al mismo motivo, zona y mes de fiscalización.

Respecto de las actas que se labran como consecuencia de denuncias recibidas, las mismas pueden ser agrupadas por zona o inclusive un mismo expediente contener varias actas.

El equipo de auditoria realizó una verificación *in situ* para corroborar el proceso de fiscalización de denuncias hechas por los usuarios sobre la recolección de residuos domiciliarios. El control se realiza en relación a barrido, recolección, servicios especiales, disposición final, corte de césped, arbolados urbanos, alcantarillados y pluviales.

En principio, el área además del Plan de Control, realiza la verificación de las denuncias realizadas por los usuarios en forma diaria, sea vía telefónica o a través del servicio online del EURSP. Dicho Plan de Control se programa previamente teniendo en cuenta las cercanías de las zonas, de modo de realizar las fiscalizaciones en el menor tiempo posible.

El control de las denuncias referentes al área de Control Ambiental del EURSP está a cargo de seis fiscalizadores que cuentan con tres vehículos a tal fin. Las

rondas fiscalizadoras se realizan de a dos personas por cada vehículo, en turnos mañana, tarde y noche.

En la verificación *in situ* ⁵⁶realizada se pudo constatar lo siguiente:

- Los fiscalizadores constatan las denuncias realizadas al EURSP siguiendo el Plan de Denuncias, confeccionado por ellos mismos en base a las distintas denuncias registradas en el día (cada una documentada en las Planillas de Denuncias).
- Al llegar al lugar se documentan las coordenadas a través de la captura de fotografías de los carteles que indican la calle y la altura, y se constata el estado de la denuncia.
- Si no se corrobora la falta (es decir, se realizó la denuncia pero una vez en el lugar se constata que el inconveniente es inexistente), se labra un acta que se documenta como "Negativa", lo que dará lugar al cierre del expediente pertinente. En caso de confirmar el problema se procede al etiquetado del objeto de la denuncia, con fecha y hora (por ejemplo alguna bolsa de residuos o el contenedor que no fue vaciado) y se toman fotografías de dicho objeto, esta vez etiquetado, para así contar con documentación que pruebe que la fiscalización se realizó.
- Una vez finalizada la tarea las actas son entregadas al Área Administrativa. Ésta confecciona un expediente, el cual es remitido a la DGLIM, que será la encargada de contactar a la empresa adjudicataria para realizar la notificación del problema. Transcurridas 24, 48 o 72hs (esto dependerá del tipo de falta detectada en cuestión), los choferes vuelven al lugar objeto de la denuncia para verificar si se ha subsanado o no.

Con respecto a la DGLIM esta área cuenta con el mapa de las zonas que tienen contenedores y la cantidad que le corresponde a cada zona.

⁵⁶ Informe sobre la verificación *in situ* realizada 30/10/2012.

Las anomalías que se denuncian de forma más recurrente son la falta de vaciado de contenedores y cestos, la rotura o ausencia de los mismos y la falta de recolección de restos de materiales de construcción.

- Procedimiento. Zona 5.(G.C.B.A)

El procedimiento de inspección y fiscalización es igual, sólo que no se aplica el régimen de penalidades, es decir no hay sanción económica. Se comunica mensualmente a la DGLIM los incumplimientos detectados en la zona 5.

- Servicio de Pluviales y Alcantarillado.⁵⁷

En el año auditado, el área realizó el relevamiento de 30.374 total de sumideros en la Ciudad de Buenos Aires. De los mismos, 426 presentaron anomalías. De esa cantidad 338 se encontraban obstruidos; 31, se encontraban anegados; 52 con desperfectos en las rejillas; y 5 por desperfectos en las tapas. Este servicio se rige por Licitación Pública Nro.171/2003, prorrogada por RESOLUCIÓN N°776-MAYEPGC/11. "Servicio de Relevamiento y Mantenimiento de la Red de Desagües Pluviales, Limpieza y Desobstrucción de Sumideros, Cámaras, Nexos y Conductos del Sistema Pluvial". El área correspondiente es la Dirección General Sistema Pluvial.

Las empresas que resultaron adjudicatarias son las siguientes: Soluciones Químicas S.A. – Oscar J. López S.A. – Mantelectric I.C.I.S.A. (UTE) de la Zona 1, Automat Argentina S.R.L. de las Zonas 2 y 3, Reconstrucción Caños S.A. de las Zonas 4 y 5 .

Es obligación la limpieza de sumideros y nexos con una frecuencia mensual e incluye a) limpieza y desobstrucción de sumidero, sus cámaras y sus nexos hasta su desembocadura en cámara o conducto; b) información diaria de roturas o desperfectos en sus cámaras y sus nexos que impidan su normal desagote o captación o signifiquen peligro para peatones o vehículos; c) realización de un catastro de sumideros. Este servicio deberá prestarse de lunes a sábados,

⁵⁷ Informe de Gestión Año 2011. Servicio de Pluviales y Alcantarillado.

con excepción de feriados nacionales, debiendo realizarse en turnos mínimos de 8 horas diarias en horario determinado por el G.C.B.A.⁵⁸

- Servicio de Espacios Verdes.

En el año auditado, el área realizó el relevamiento de 1563 espacios verdes, de los cuales 832 presentaron anomalías; considerando anomalía a césped crecido y césped deficiente. Esta información fue comunicada al Ministerio de Espacio Público (G.C.B.A).

- Cálculo de la Multa.

Las multas se establecen conforme al Pliego de Bases y Condiciones Generales, Capítulo V. De las faltas y sus penalidades Arts. 58 al 61.

En esta Licitación Pública ha sido previsto la actuación del EURSP, que podrá en el marco de la Ley 210 aplicar las penalidades pertinentes a su competencia.

El cálculo de la misma se hace de la siguiente manera:

Un punto (P) valdrá 0,01% por (F), siendo esta última el monto de la factura del servicio específico, correspondiente al mes en que se cometió la infracción.

De la facturación mensual se calcula el 0,01%; esto es igual a 1 punto. Esto se multiplicará según se halla determinado 10,100 o 200 puntos de multa.

Por ejemplo el incumplimiento de reclamos o solicitudes de servicio efectuadas al Centro Único de Reclamos, de Atención al Usuario, y otras áreas del G.C.B.A, por cada hecho total o parcial y por vez son 10 puntos.

Las faltas pueden ser graves o faltas leves. El importe de las multas contractuales será descontado de los montos que a la fecha tengan para percibir los contratistas por servicios devengados. Las multas que aplica el EURSP deberán ser depositadas conforme al procedimiento previsto para el cobro de multas.

Cabe destacar, que la DGLIM es el área encargada de remitir la documentación necesaria para el cálculo de las multas en casos de infracción. Se han de-

⁵⁸ Manual del Usuario. EURSP.

tectado demoras en la entrega de la información de las certificaciones mensuales de las empresas adjudicatarias; generándose un retraso en la tramitación de los expedientes administrativos del EURSP vinculados a esta temática.

Posteriormente se analizará en el ítem sumarios y resoluciones los incumplimientos y sanciones de las empresas prestatarias de este servicio.

VI. 5.7) Recursos Humanos del Área:

El área auditada al 31/12/11 contaba con 53 personas. Entre ellas 1 profesional; 15 técnicos administrativos y 31 fiscalizadores y jefaturas.

VI. 6. Área de Control Tránsito y Concesiones.

Actividad 8) Control de Tránsito y Concesiones.

VI. 6.1) Misiones y funciones.

Misión:

Ejecutar el control de calidad del servicio público de conservación y mantenimiento vial por peaje, estacionamiento por concesión, verificación fotográfica de infracciones de tránsito, sean éstos servicios ejecutados por administración o por terceros.

Funciones

1. Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
2. Elaborar, en base a la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia Técnica de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.
5. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.

6. Monitorear el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
7. Evaluar y aprobar la capacitación de los recursos humanos del Área, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia Técnica de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar a la Gerencia Técnica de Control:
 - a) Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamos.
 - b) La propuesta de medidas instructoras sobre los reclamos de su competencia.
 - c) El dictamen técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia.
 - d) Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia.
 - e) Los Informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
 - f) Los Informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en Audiencias Públicas locales y nacionales.
12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.

14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del organismo en materia de los servicios a su cargo.

15. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

VI. 6.2) Departamento Técnico

Misión:

Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado al Área. Coordinar y ejecutar los controles a requerimiento del Área.

Funciones

1. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
Efectuar el trámite administrativo correspondiente.
2. Elaborar los informes técnicos como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia. Efectuar el trámite administrativo correspondiente.
3. Elevar al Área la solicitud de inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y control de la calidad de los servicios públicos.
4. Atender en la ejecución operativa coordinando las necesidades especiales del área.
5. Elevar al Área propuestas para la capacitación de los recursos humanos a su cargo, implementando sistemas que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
6. Realizar las validaciones de los resultados de las Inspecciones contra los registros obrantes en el área de los controles realizados por la Inspección.
7. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.

VI. 6.3) Manual de Procedimiento:

Conforme a la Resolución Nro.106-08 los procedimientos específicos para el área se encuentran reglados en los puntos 30.15; 30.16; 30.17 y 30.20.

108

VI. 6.4) Metas Físicas (total del área)

Control de Tránsito y Concesiones: 17.204

Controles realizados: 7008

Índice de cumplimiento de meta: 40%

Conforme a la Entrevista con el responsable del área, se subdivide en las siguientes Subáreas:

Mantenimiento y conservación Vial por peaje (Autopistas Urbanas).

Playas de Estacionamiento por Concesión.

Estacionamiento Medido (Parquímetros y Tickeadoras).

Captación fotográfica de infracciones (Fotomultas). .

A lo largo del año 2011, se procedió a un cambio en la unidad de medida, en vez de "cuadra fiscalizada" se midió "cinemómetro fiscalizado".⁵⁹⁶⁰

Mantenimiento y conservación Vial por peaje (Autopistas Urbanas-Empresa AUSA.)

La normativa vigente es el Decreto de la Ciudad Nro.2356/2003, modificado por Decreto 98/2011. Aprobación del reglamento de explotación al que debe ajustarse AUSA para la conservación y explotación de la red concesionada y área conexas.

El EURSP controla los tramos de la Autopista dentro del ámbito territorial de la CABA que son los siguientes:⁶¹

Autopista 9 de Julio Sur.

Autopista Presidente Cámpora. (AU 7).

Autopista Dellepiane.

Autopista Perito Moreno.

Autopista 25 de Mayo.(AU1)

Autopista Illia.

Avenidas Cantilo y Avda. Lugones, de acceso gratuito.

⁵⁹ Informe de Gestión 2011.

⁶⁰ Entrevista con responsable del área.

⁶¹ Manual de Usuario. EURSP.

Las áreas involucradas en el control son la Subsecretaría de Transporte y la Subsecretaría de Proyectos de Urbanismo, Arquitectura e Infraestructura de la Ciudad, las cuales conservan sus respectivas competencias..

Es competencia del EURSP intervenir ante una denuncia de un usuario; aplicar una sanción al prestador del servicio debido a un incumplimiento de una norma; ordenar la reparación material del perjuicio ocasionado; mediar en el reintegro por tarifas percibidas en forma indebida.

El control específico que realiza el EURSP, es sobre los siguientes temas:

Señalización de emergencias, mantenimiento general de la traza, disponibilidad de los libros de quejas, servicios al usuario, cobro y tarifas del peaje y demás deberes y obligaciones de la prestataria. Control de cabinas, vehículos de seguridad vial, remolques, extintores, y tiempo de espera, sistema S.O.S, conservación de la cinta asfáltica.

El equipo auditor ha acompañado al personal del EURSP a efectos de realizar una *verificación in situ*⁶².

La fiscalización realizada con personal del EURSP del área Tránsito y Concesiones fue realizada en las oficinas del Peaje Parque Avellaneda de la Autopista Perito Moreno. La misma tuvo como objetivo controlar los procedimientos de fiscalización relacionados con el mantenimiento vial por peaje. El área Tránsito y Concesiones cuenta con 7 fiscalizadores que trabajan en diferentes turnos, dependiendo del servicio asignado. En el caso particular de esta verificación *in situ*, por ejemplo, tanto el control de luminarias como el de los teléfonos S.O.S. se realizan durante la noche, ya que el menor tráfico durante esas horas reduce la peligrosidad que conllevan dichas tareas (los teléfonos S.O.S. están ubicados sobre el borde de la autopista, con muy poca distancia del primer carril, al igual que algunas luminarias). Cabe destacar que AUSA tiene a su cargo el mantenimiento de aproximadamente 98km de autopistas urbanas. Las tareas fiscalizadoras recaen sobre diferentes elementos, a saber:

⁶² Verificación *in situ* de fecha 31-10-2012.

- Estado de carriles, accesos y trazas de la autopista.
- Sistema de telefonía S.O.S.
- Oficina de Atención al Público y Centro de Monitoreo.
- Cabinas y su direccionamiento según el horario, matafuegos, cartelería, libro de actas y libros de reglamentación.
- Cinemómetros y foto multas.
- Vehículos de seguridad vial y remolques (número de móvil, documentación habilitante del vehículo y de los choferes, herramientas disponibles, etc.).
- Estado de luminarias, alambrados y vallados, cartelería, señalización y postes. Se fiscalizan las mismas en horario nocturno.
- Existencia de objetos contundentes que puedan perturbar el paso vehicular.
- Accionar de banderilleros acorde al procedimiento indicado para la organización de los vehículos que se disponen a abonar el servicio y la liberación de los carriles en casos de espera prolongada.

En este punto cabe destacar que, mientras el procedimiento anterior tomaba como referencia una determinada cantidad de tiempo después de la cual la empresa se veía obligada a levantar las barreras, actualmente la referencia son las líneas demarcatorias ubicadas a 120 metros de las cabinas.

Se realizan dos fiscalizaciones en las Autopistas. En la primera, se verifica el incumplimiento y en la segunda, se comprueba si se subsanó o no la falta.

Se realizaron 183 ⁶³ operativos para verificar el tiempo de espera. En relación al tema de los tiempos máximos de espera el mismo quedó establecido según el Anexo de Especificaciones Técnicas del Contrato de Concesión, *"deben respetarse por parte de las estaciones de peaje los tiempos máximos de espera establecidos en dicho anexo y que a continuación se transcriben: dos minutos para las vías exclusivas para automóviles. tres minutos para vías de tránsito"*

⁶³ Entrevista con responsable del área. Se cruzó dicha información con la información obtenida de la Gerencia de Administración.

mixto. Asimismo, bajo ningún caso el número máximo de vehículos detenidos en una fila para el pago de peaje podrá exceder los 15 vehículos

Verificado el tema por parte del personal del EURSP, se labraron actas de comprobación. Conforme a documentación obtenida en el área, la misma inició en Expediente Nro. 145/AT/2011. La Empresa AUSA, en su descargo cuestionó la validez de las actas suscriptas por personal de EURSP y sus montos.

En el informe⁶⁴ se hace mención a un fallo de la Sala II de Cámara de Apelaciones en lo Contenciosos, Administrativo y Tributario, en autos caratulados: "Autopistas Urbanas S.A. c/EURSP" de fecha 26-02-2010 que reconoce al EURSP, la competencia para aplicar multas en el marco de los Artículos 45 y 47 de la ley 24.240.

En relación a los montos, se meritan conforme a los parámetros establecidos por el Inc.1 del Art.22 de la Ley 210, que establece que las multas se gradúan en atención a:

"la gravedad y reiteración de la infracción; las dificultades o perjuicios que la infracción ocasionen a los usuarios del servicio prestado o a terceros; el grado de afectación del interés público; el ocultamiento deliberado de la situación de infracción.

La base de cálculo se toma como referencia el punto 1.3) Capítulo III, del Anexo de Especificaciones Técnicas Generales del Contrato de Concesión de Autopistas.

De acuerdo a la información brindada en el año 2011, se estaban resolviendo actas labradas en el 2010. Las mismas fueron resueltas mediante el dictado de las siguientes Resoluciones 121;122;123;124;125; y 126 del ERSP.

Se realizaron en 71 fiscalizaciones por Plan de control y 1 por denuncia.⁶⁵

Servicio de estacionamiento por Concesión. Playas de Estacionamiento.⁶⁶

⁶⁴ Informe de Gestión 2011.

⁶⁵ Entrevista con el Responsable del área

⁶⁶ Entrevista con el Responsable del área.

El EURSP, realiza el control sobre 19 Playas de estacionamiento que son propiedad del G.C.B.A.⁶⁷ y que han sido concesionadas a las distintas empresas. Es competencia del EURSP intervenir en las denuncias de los usuarios; aplicar una sanción al prestador; ordenar la reparación material del perjuicio; mediar en el reintegro por tarifas indebidamente percibidas. El concesionario puede modificar la tarifa, pero deberá notificar a la dirección General de Concesiones del G.C.B.A. Es facultad del EURSP convocar a Audiencia Pública cuando considere que el precio establecido es inadecuado, discriminatorio o se altere el principio de razonabilidad.

El área involucrada es la Dirección General de Concesiones del G.C.B.A, quien tiene competencia para el control de este servicio.

La normativa vigente es la Ley 3105 (Modificación del Código de la Edificación); Ley 1752 (normativa sobre como fijar las tarifas en las playas); Digesto Administrativo (A.D) 700.2 y Ley 2581. Código de Habilitaciones y Verificaciones de la Ciudad.

Dentro de las obligaciones que deben cumplir los prestadores se pueden sintetizar en las siguientes:

- Todas las playas deberán contar con seguro de responsabilidad civil y contra incendios, por los daños y perjuicios que puedan ocasionar.
- Los carteles externos de la playa deberán estar colocados sobre las rampas de acceso, con indicación de carriles de entradas, tarifa vigente; capacidad de vehículos, servicios complementarios que se presten en la playa con leyenda que indique claramente Playa Completa o Hay Lugar.
- Cartelería indicando teléfonos para efectuar las correspondientes denuncias, reclamos o consultas.
- Señalización de ingreso, egreso y demarcación de lugares para estacionar.

⁶⁷ Manual del Usuario. EURSP.

- Espacio para guarda de bicicletas y la tarifa no puede superar nunca el 10% de lo que se cobra por vehículo.(Decreto 485/2010).
- Mangueras y Extintores con carga vigente, como así también recipientes con arena para combatir cualquier foco de incendios o derramamientos de combustible.

En el año 2011, el área correspondiente del G.C.B.A entregó la información al EURSP respecto de que pliegos estaban vencidos y cuales vigentes, y con dicho material se elaboró el siguiente cuadro:

UBICACIÓN DE LAS PLAYAS DE ESTACIONAMIENTO

CONCESIONADAS^{68/69}

PLAYA DE ESTACIONAMIENTO	CONCESIONARIO	DOMICILIO DEL CONCESIONARIO	PLIEGO
Chacarita (Guzmán y Lacroze)	AGES.	Hipólito Yrigoyen 2738	Vencido
Facultad de Derecho	UBA	Avda. Figueroa Alcorta 2263	Vencido
Bouchard	Playas Subterráneas S.A	Avda. de Mayo 1437.Piso 5 "J"	Vigente
Plaza Lavalle	RIVA S.A	Plaza Lavalle 1er. Sub-suelo	Vencido
Plaza Libertad	Playas Subterráneas S.A	Avda. de Mayo 1437,5to.J	Vencido
Obelisco Norte y Sur	Playas Subterráneas S.A	Avda. de Mayo 1437.Piso 5 "J"	Vigente
Playa de Estacionamiento Subterráneas. 9 de Julio y Santa Fe.	Playas Subterráneas S.A	Hipólito Yrigoyen y Virrey Cevallos s/n	Vigente
Playa de Estacionamiento Subterráneas.Av. 9 de Julio y Belgrano	MEK S.A	San Martín 575 .Piso 1ro. "A"	Vigente
Centro Cultural San Mar-	EMECOM S.A	Viamonte 1193, Piso 9.	Vigente

⁶⁸Entrevista con responsable del área.

⁶⁹ Manual de Usuario.

PLAYA DE ESTACIONAMIENTO	CONCESIONARIO	DOMICILIO DEL CONCESIONARIO	PLIEGO
tín.Sarmiento 1537.			
Playa Congreso	PLAYAS SUBTERRANEAS S.A	Hipólito Yrigoyen y Virrey Ceballos s/n	Vencido
Av. Córdoba y Esmeralda	Mejoramiento Hosp. S.A y ALDIYAIV S.A.UTE.	Avda. Córdoba 807.Piso 7mo. "A"	Vigente
Ex Hospital de Clínicas	Caminos del Norte s.a	Tucumán 1438.Piso 3ro	Vigente
Corrientes 436	Riva S.A	Suipacha 1067.Piso 10	Vigente
Playa Santa Fe "Playa San Martín"	PLURINCO Argentina S.A	Avda. Santa Fe 730 Primer Subsuelo	Vigente
Plaza Italia	BREWDA CONSTRUCCIONES S.A.C.I.F	Bernardo de Irigoyen 546, Piso 8.	Vigente
Plaza Vicente López	VICENTE LÓPEZ S.A	Paraná 1280, Primer Subsuelo.	Vigente
Charcas	AVENTURA EMPRENDIMIENTOS S.A	Arenales 1645. Piso 9.	Vencido
Junín	PLAYAS SUBTERRANEAS S.A	Avda. de Mayo 1437.Piso 5to. "J"	Vigente

Fuente: Información brindada por el área

Los fiscalizadores verifican mediante una planilla el estado de las cocheras (longitud, ancho, numeración, demarcación, plazas reservadas, abonos, zonas G.N.C, señalización de prohibido fumar, vehículos estacionados en pasillos); Conservación y mantenimiento de techos, paredes, piso y escalera; control de matafuego (móviles, fijos, hidrantes y baldes de arena); vencimiento de carga, prueba y recarga, tarjetas según señalética y de CABA.); existencia de planos de evacuación legibles, salida de emergencia, señalamiento vial, instalaciones sanitarias. Nivel de iluminación en zona de estacionamiento, de peatones, de embocaduras, de rampas.

En otro anexo se verifica la razón social, denominación, ubicación, tipo de playa (a nivel o subterránea); Cumplimiento de la Ley 1752 (cartelería); ingreso y egreso luminoso, sonoro, seguro póliza (comprobante de último pago);

115

reglamento interno, libro de registro de inspecciones, libro de quejas, sugerencias y reclamos. Otros temas objeto de la verificación es si posee grupo eléctrico, sistema de ventilación, sistema de detección de gas, botiquín.

Las multas se labran de acuerdo a la Ley 24.240. En el año 2011 se realizaron 121 fiscalizaciones.

El área inicia expedientes y/o notas remitidas a la AGC. En el caso que los temas ameriten una consulta especial, tal es el caso de las actas de comprobación Nro.27776/EURSP/2011 en las cuales se verificó que la Playa de Estacionamiento denominada "E-06" sita en la calle Córdoba 2141, carecía a fecha del acta de las "condiciones mínimas de seguridad e higiene", para lo cual remitió la información más fotos a los fines de que la AGC realice la inspección correspondiente.

Regulación de Tránsito y Estacionamiento Medido en la Vía Pública.⁷⁰

La función principal del estacionamiento medido es ordenar el tránsito en las zonas del micro y macro centro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y ampliar los espacios de estacionamiento tarifado, y permitir la rotación de vehículos. Este servicio funciona mediante máquinas tickeadoras y parquímetros, que operan de lunes a viernes de 8 a 21 horas y los sábados de 8 a 13.

La competencia del EURSP es intervenir ante una denuncia de un usuario; aplicar una sanción al prestador; ordenar la reparación material de la infracción.

La normativa vigente es la que se deriva del Decreto 4922/1990 que adjudicó la concesión del servicio público de control de estacionamiento indebido en micro y macro centro y ampliación de los espacios de estacionamiento tarifado. Los pliegos de bases y condiciones del servicio de estacionamiento tarifado y control de estacionamiento indebido en micro y macro centro, y la Resolución Nro.691/GCBA/2008, acta acuerdo sobre la actualización de la concesión del servicio.

⁷⁰ Manual de Usuario.

El servicio de regulación del tránsito y estacionamiento medido en la vía pública se encuentra concesionado a las siguientes empresas:

EMPRESA	ZONA DELIMITADA	DOMICILIO
DAKOTA S.A (Norte)	Av. Libertador, Av. Leandro N. Alem, Viamonte, Av. Pueyrredón.	Bernardo de Irigoyen 546.Piso 9.
BRD S.A.C.I.F (SUR)	Viamonte, Av. Leandro N. Alem, Av. Belgrano, Av. Jujuy.	Av. Corrientes 1145.Piso 1ro.
SEC Grúas ZONA SUR	Toda la Ciudad	
STO Grúas Zona Norte		

Es obligación del prestador

- Mantener la señalización horizontal (pintura amarilla) y vertical (carteles con las indicaciones sobre estacionamiento medido, prohibido y/o permitido estacionar).
- Mantener las máquinas tickeadoras y los parquímetros funcionando correctamente.
- No dañar el vehículo cuando es acarreado.
- Cartelería que indique los derechos de los usuarios, contar con libro de quejas.
- Contar con seguro de responsabilidad civil.

El control de las mismas se realiza en forma aleatoria y equitativa en ambas zonas. Se controla tanto el señalamiento vertical (falta de cartel, cartel deteriorado) como el señalamiento horizontal (dársenas mal pintadas, cajones azules). El control se realiza por cuadra, mensualmente, en forma alternativa a las dos empresas. En principio, se verifica el incumplimiento por parte de los verificadores. Luego se comunica vía correo electrónico a la Empresa prestataria. En caso de que continúe la irregularidad se labra el acta correspondiente.⁷¹

⁷¹ Entrevista con el responsable del área.

Se realizaron 6614 fiscalizaciones por Plan de Control, y 5 denuncias. El motivo de dichas denuncias es el mal funcionamiento de la máquina tickeadora.

VI. 6.5) Captación fotográfica de infracciones de tránsito.

La prestación del servicio consiste en un sistema de captación, registro gráfico y procesamiento de infracciones de tránsito, conforme a las definiciones de la Ley 24.449 de Tránsito y Seguridad Vial.

El aspecto normativo lo conforma el Decreto 1139/2009 que aprobó la Licitación Pública Nro.1692-09 que adjudicó el nuevo pliego de foto multas a la empresa SIEMENS (encargada del procesamiento de las infracciones) y a CECAITRA (Cámara de Empresas y Control y Administración de Infracciones de la República Argentina), única proveedora del equipamiento que capta las infracciones, teniendo a su cargo la instalación; puesta en funcionamiento; mantenimiento y verificación periódica de los equipos; recarga diaria de baterías y verificación de equipos de mano; reparación y/o reemplazo de equipos en caso de mal funcionamiento o desperfecto; rotación de equipos fijos a petición del G.C.B.A.

Las áreas involucradas son la Subsecretaria de Tránsito y Transporte y la Secretaria de Obras y Servicios Públicos.

La competencia del EURSP es la de intervenir en las denuncias de los usuarios; aplicar una sanción al prestador y ordenar la reparación material ocasionado por la prestación irregular del Servicio Público.

Las obligaciones del prestador son las siguientes:

Deberá asegurar que el equipamiento provisto sea de tecnología digital.

Deberá proveer el equipamiento para la constatación de infracciones de velocidad y cruce de semáforos en rojo debidamente homologado.

La función primordial del EURSP es la inspección ocular de los cinemómetros situados en los distintos puntos de la C.A.B.A. Se revisan la totalidad de los dispositivos fijos. El universo total es inspeccionado cada 6 meses.^{72/73}

⁷² Entrevista con el responsable del área.

⁷³ Informe de Gestión del EURSP 2011, Pág. 29.

Por último y conforme a la información brindada por el área, en el período auditado se han realizado los siguientes controles identificados por área:

SERVICIO	Fiscalizaciones por PLAN DE CONTROL	Fiscalizaciones por DENUNCIAS	TOTAL
Estacionamiento medido	6614	5	6619
Playas de estacionamiento	121	-	121
Autopistas	71	1	72
Verificación fotográfica de infracciones de tránsito	83	-	83
TOTAL			6895

Fuente: Cuadro elaborado en base a información suministrada por el área tránsito y concesiones.

VI. 6.6) Recursos Humanos:

Para el desarrollo de sus tareas el área cuenta con un Jefe de Área, un Jefe de Departamento; Administrativos 4; y Fiscalizadores: 7. En el año auditado se produjo una baja al 31-10-2011. Total: 13.

VI. 7. Gerencia de Usuarios.

VI. 7.1) Misión y Funciones

Misión:

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

Funciones

1. Elaborar y elevar a la Presidencia el Plan Anual de la Gerencia para la posterior aprobación del Directorio.
2. Tramitar reclamos de los usuarios conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Controversias y Sanciones.
3. Elaborar mecanismos que permitan al organismo informar y asesorar a los usuarios sobre sus derechos.
4. Planificar y diseñar conjuntamente con la Unidad de Descentralización y

Participación Ciudadana, las herramientas tendientes al control participativo de los servicios públicos, conforme las directivas emanadas del directorio.

5. Elaborar propuestas de normativa o modificación de la ya existente.
6. Asesorar al Directorio en temas que afecten a los usuarios.
7. Solicitar a la Gerencia de Técnica de Control la fiscalización y el asesoramiento técnico necesario para la resolución de las denuncias y reclamos de usuarios.
8. Participar, a instancias del Directorio, de las audiencias públicas convocadas en temas de su incumbencia.
9. Informar al Directorio de la existencia de causales que ameriten la convocatoria de Audiencias Públicas.
10. Proponer al Directorio la generación de los ámbitos necesarios de participación con las Asociaciones de Defensa al Consumidor y su forma de coordinación.
11. Proponer al Directorio acciones conjuntas con el Ministerio de Educación, organismos equivalentes, u otros organismos pertinentes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
12. Realizar las comunicaciones y notificaciones a los usuarios, como así también a las empresas prestatarias de servicios con el objeto de transmitir, recibir y solicitar información.
13. Mantener comunicación fluida con las empresas prestadoras de servicios públicos bajo control de Ente y organismos dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
14. Una vez concluida las actuaciones en expedientes objeto de su competencia, disponer el archivo de los mismos.
15. Diseñar y proponer los Manuales de Normas y Procedimientos de la Gerencia, para ser elevados para la aprobación del Directorio.
16. Dictaminar en las actuaciones sobre los temas de su competencia.

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

VI. 7.2) Área atención al usuario

Misión:

Salvaguardar los derechos de los usuarios mediante el manejo integral de las denuncias y reclamos.

Funciones

1. Atender y tramitar consultas, denuncias y reclamos de usuarios.
2. Comunicar a los usuarios el resultado de las denuncias y reclamos.
3. Llevar adelante la tramitación de los reclamos de los usuarios conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Controversias y Sanciones.
4. Llevar adelante las audiencias de conciliación entre usuarios y prestatarias de servicios.
5. Proponer a la Gerencia las normas y procedimientos para el trámite administrativo de las denuncias y reclamos.
6. Generar espacios de intercambio con las áreas de atención al usuario de las empresas prestadoras de servicios.
7. Realizar a pedido de la Gerencia las notificaciones y comunicaciones con los usuarios.
8. Supervisar la Recepción del Ente.
9. Elaborar y elevar a la Gerencia el Plan Anual del área.

VI. 7.3) Área de relaciones con la comunidad y capacitación al usuario

Misión:

Vincular al Ente con distintos actores sociales para proteger los derechos de los usuarios.

Funciones

1. Coordinar acciones con la comunidad para mejorar la protección de los usuarios.
2. Llevar adelante las acciones con organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil, especialmente con las asociaciones de consumidores.

3. Gestionar la conformación de la Comisión de Usuarios del Ente.
4. Coordinar los planes de capacitación para el ámbito formal y no formal, previamente aprobados por la Gerencia.
5. Coordinar programas de capacitación a organismos públicos, previamente aprobados por la Gerencia.
6. Llevar adelante el desarrollo de los convenios que, en el marco de sus competencias, le sean asignados por el Directorio.
7. Planificar y diseñar, conjuntamente con la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana, las herramientas tendientes al control participativo de los servicios públicos, conforme a las directivas emanadas del Directorio.
8. Proponer a la Gerencia acciones con el Ministerio de Educación, organismos equivalentes u otros organismos pertinentes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
9. Elaborar mecanismos que permitan al organismo informar y asesorar a los usuarios sobre sus derechos.
10. Elaborar y elevar a la Gerencia el Plan Anual del área.

VI. 7.4) Departamento de Capacitación al Usuario.

Misión:

Generar y proveer herramientas que permitan hacer conocer y ejercer los derechos de los usuarios y las misiones y funciones del Ente

Funciones

1. Elaborar y ejecutar planes de capacitación para el ámbito formal y no formal, previamente aprobados por la Gerencia.
2. Elaborar y ejecutar programas de capacitación a organismos públicos, previamente aprobados por la Gerencia.
3. Generar propuestas para la celebración de convenios en el marco de sus competencias.
4. Proponer al Área acciones con el Ministerio de Educación, organismos equi-

valentes u otros organismos pertinentes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

VI. 7.5) Manual de procedimientos.

El procedimiento de Atención de Usuarios esta normado en los procedimientos 25 y 26.

Se deja constancia que esta Gerencia de Usuarios esta fuera del Programa Nro.62 auditado, pero se relaciona con el mismo. Esta área es la que tramita entre otras cosas las denuncias de los Usuarios al EURSP. Para la verificación y resolución de las mismas se vinculan con la Gerencia de Servicios Públicos.

Las denuncias pueden efectuarse mediante mail, a la dirección de correo electrónico reclamos@entedelaciudad.gov.ar o ingresando a la página www.entedelaciudad.gov.ar (botón reclamos): o bien a través de un número gratuito 0-800-222-ENTE o personalmente en el área atención al usuario de lunes a viernes de 9 a 18.00 o mediante Nota presentada en Bartolomé Mitre 760, P.B. El vecino puede realizar: Reclamos, consultas o denuncias. Se entiende por denuncia la solicitud de intervención del Organismo ante actos o conductas que presuntamente constituyan una infracción. Se entiende por reclamo toda pretensión propia que se suscite con los usuarios con motivo de irregularidades en la prestación del servicio. Se entiende por consulta aquella información que requiera el usuario relacionado con los servicios que controla el EURSP.

En el caso de denuncia o reclamo el EURSP (Gerencia de Usuarios) informa a la Gerencia de Servicios Públicos con el fin de realizar una fiscalización. La comunicación con las distintas áreas se realiza por medio de notas, actuaciones administrativas, expediente y por comunicación vía correo electrónico.

Una vez que la Gerencia de Servicios Públicos a través del área correspondiente realiza la fiscalización (depende del resultado de la misma, si el servicio se normalizó o no) se le comunica mediante teléfono o vía mail el resultado de la misma al usuario.

La denuncia lleva un número determinado. Cuando pasa de área a la Gerencia de Servicios Públicos, Mesa de Entradas le asigna un número de expediente. El archivo físico lo realiza la Mesa de Entradas.

La descripción del circuito de denuncias obra en Anexo III del presente informe. Otras funciones del área son mantener un fluido contacto con las ONG de usuarios y consumidores. Se realizan dos reuniones anuales con las ONGs y las autoridades del EURSP a fin de intercambiar ideas y propuestas. Es muy importante la función en el caso de las Audiencias Públicas, ya que ésta área es la encargada de realizar las invitaciones a las ONGs. El área ha realizado un Informe de Gestión 2011, con información detallada de las actividades llevadas a cabo en el año. Se editó un "Manual del Usuario" material que tiene como misión la difusión de las actividades del EURSP.⁷⁴

Las Ongs informadas han sido las siguientes:

ACIJ: Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia.

ACUCC

ADECUA

ADELCO

ADEPAUT: Asociación de Defensa de Usuarios de Transporte.

ADSC: Asociación por los Derechos Sociales del Consumidor.

ASDUC: Asociación Solidaria de Defensa de Usuarios y Consumidores.

CEC: Centro de Educación al Consumidor.

Consumidores Activos.

Consumidores Argentinos.

Consumidores Libres.

Cruzada Cívica para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos.

DEUCO: Defensa de Usuarios y Consumidores.

MODECUMA

PADEC: Asociación Civil Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor.

PROCONSUMER

⁷⁴ Manual del Usuario.

PROCURAR

UNADEC

Unión de Consumidores de Argentina.

Unión de Usuarios y Consumidores.

En cuanto a la definición de las metas de capacitación al usuario (usuarios capacitados) y de información al usuario (usuarios informados) se han desarrollado indicadores a fin de medir el desempeño. Estos indicadores se relacionan con:

- "puestos móviles de difusión" son campañas con puestos instalados en la Ciudad a fin de brindar información sobre el EURSP. se lleva un registro de la cantidad de usuarios atendidos "
- "talleres en el ámbito educativo" a nivel primario y secundario. Ha participado en la Feria Internacional del Libro; Feria del Libro Infantil y otras. La difusión de las actividades del EURSP en las escuelas públicas y privadas tiene un efecto multiplicador respecto de las familias de los niños.
- "vínculos con las organizaciones relacionadas". Se pretende cuantificar las relaciones alcanzadas con diversas entidades no gubernamentales.
- "usuarios atendidos". Mediante esta meta se pretende cuantificar la cantidad de vecinos atendidos.

En relación a este último punto, durante el año auditado, han sido atendidos 13.500 usuarios a través de todos los canales de comunicación que posee el EURSP.

Se han realizado 3226 denuncias registradas en el área específica de Atención al Usuario, por lo que se estima que creció en más de 45,11% respecto del año anterior.⁷⁵

De ese número de denuncias registradas, un 75,51% fueron fiscalizadas al 31-12-2011, dando como resultado la normalización del servicio.⁷⁶

Indicadores propios del área.

⁷⁵ Informe de Gestión del área Gerencia de Usuarios.

⁷⁶ Informe de Gestión del área Gerencia de Usuario.

Conforme a la información obtenida, el área cuenta con indicadores de gestión.

VI. 7.6) MUESTRA sobre denuncias.

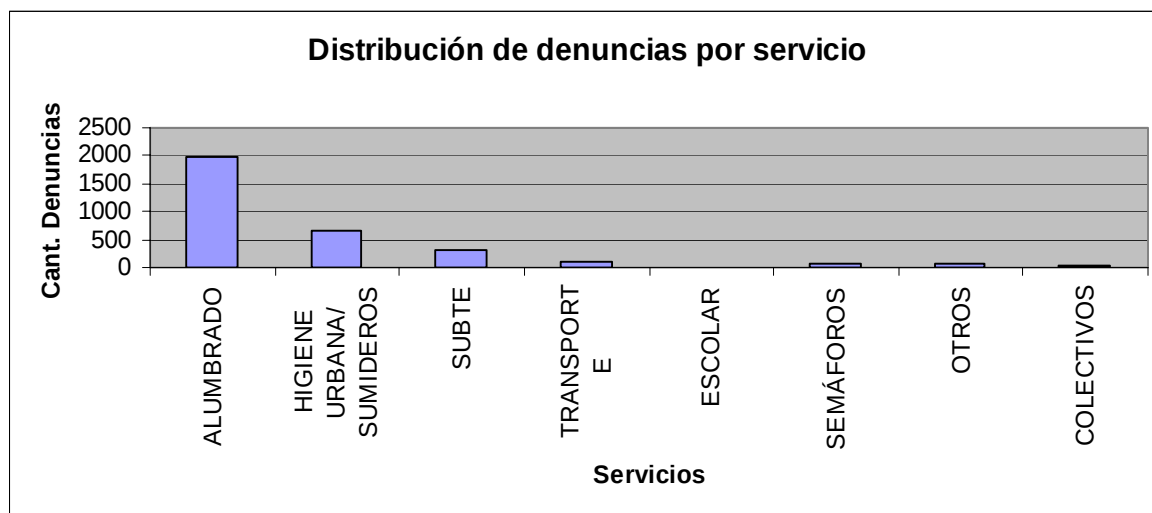
De la información obtenida por la Gerencia de Usuarios, el Universo de las denuncias registradas ascendió a la cantidad de 3226. Este dato ha sido verificado en la Gerencia de Usuarios, y en el Informe Anual del área. En base a esa información se ha realizado el siguiente cuadro que permite identificar las áreas involucradas, los porcentajes sobre el total, como así también la muestra seleccionada.

Análisis del universo de denuncias. Cuadro.

Servicio denunciado	Cantidad informada	Porcentual	Muestra	Relevamiento
Alumbrado	1992	61.74%	81	67
Higiene urbana	650	19.77%	27	20
Subte	296	9.17%	12	10
Transporte escolar	88	2.72%	3	1
Semáforos	81	2.51%	3	3
Colectivos	44	1.36%	2	2
Tv x cable	23	0.71%	1	1
Taxi	22	0.68 %	1	0
Autopista	15	0.46%	1	1
Estacionamiento x concesión	15	0.46%	1	1
Total	3226	100%	132	106

Fuente: Elaboración propia con información de la Gerencia de Usuarios.

Con los datos indicados se elaboró el siguiente gráfico:



Fuente: de elaboración propia

El rubro otros incluye los servicios con incidencia menor al 1%, Tv por cable, taxi, autopista y estacionamiento por concesión.

VI. 7.6.a) Área de Transporte

- SUBTE

Denuncias registradas: 296 – Muestra seleccionada: 12. Carpetas efectivamente vistas: 10.

En cuanto a las anomalías detectadas se ha realizado el siguiente análisis:

1º) Demoras en la espera del servicio (61).20,60%.

2º) Cantidad de pasajeros superior a la capacidad del coche (58).19,59%.

3º) Falta de higiene en estaciones (41).13,85%

4º) Otros (35).11,82%.

5º) Falta de higiene en los coches (34).11,48%.

6º) Ascensores sin funcionamiento (19).6,08%.

7º) Demoras durante el viaje (14).4,73%.

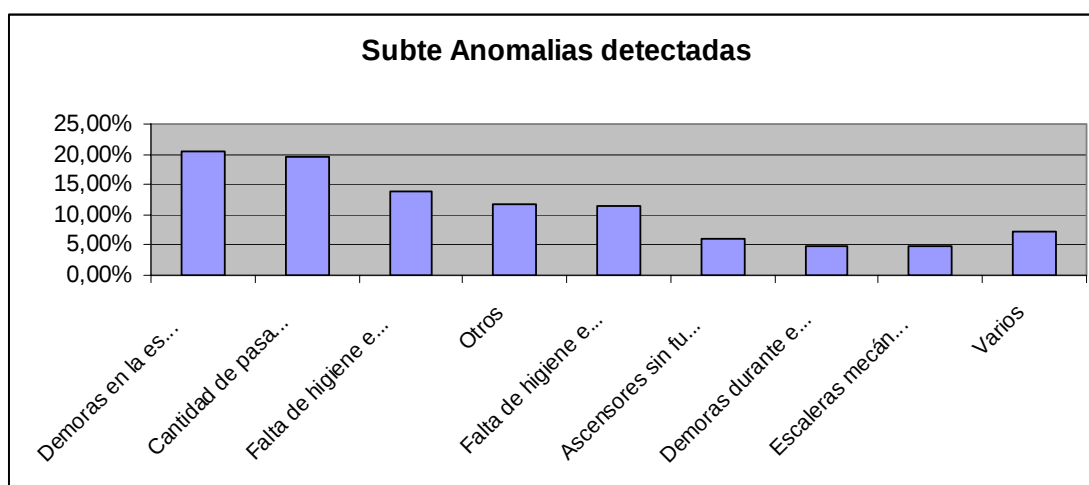
8º) Escaleras mecánicas sin funcionamiento (14).4,73%.

9º) Ruidos excesivos (8).2,70%.

10º) Vehículos en mal estado (3).1,01%.

11º) Falta de devolución del boleto por interrupción (2).0,67%.

- 11º) Falta de ventilación en las estaciones (2).0,67%.
- 11º) Problemas de mantenimiento en estaciones (2).0,67%.
- 12º) Ausencia de información reglamentaria (1).0,34%.
- 12º)- Evacuación del tren y de la estación en condiciones inseguras (1).0,34%.
- 12º) Incumplimiento del servicio programado (1).0,34%
- 12º)- Maltrato al pasajero (1).0.34%.



Fuente de elaboración propia

El rubro Varios incluye las anomalías denunciadas con incidencia menor al 3%, Ruidos excesivos, vehículos en mal estado, falta de devolución del boleto por interrupción, falta de ventilación en las estaciones, ausencia de información reglamentaria, evacuación del tren y de la estación en condiciones inseguras, incumplimiento del servicio programado, maltrato al pasajero.

En cuanto a la forma de interponer la denuncia se registra lo siguiente:

Por Operativo y Campañas del EURSP (Operativo en las calles): 271 (91%).

Por medio del 0800:13 (4,39%).

Por medio de Mail al EURSP: 8 (2,70%).

En forma Personal: 3. (1,01)

Por escrito ante el EURSP (Nota): 1 (0,34).

• TRANSPORTE ESCOLAR

Denuncias registradas 89 –Muestra seleccionada: 3. Carpetas efectivamente vistas: 1.

En cuanto a las anomalías detectadas se ha realizado el siguiente análisis:

1º) Conducción imprudente: 60 (67,41%).

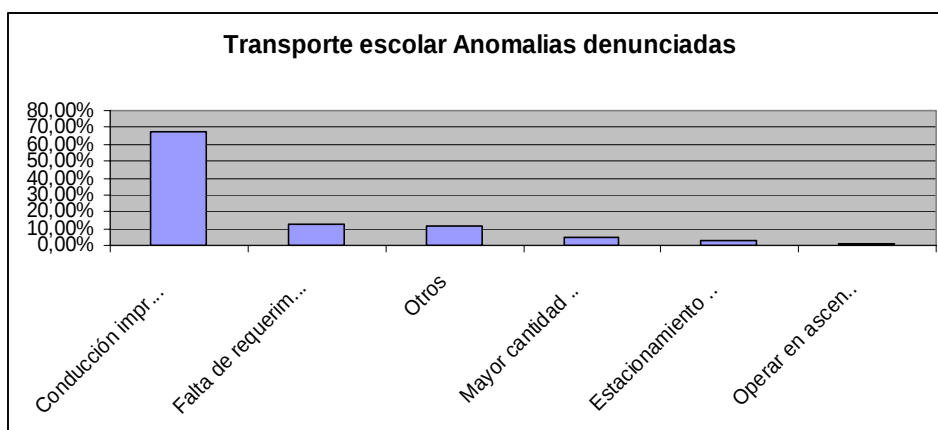
2º) Falta de requerimientos técnicos: 11(12,35%).

3º) Otros: 10 (11,23%).

4º) Mayor cantidad de pasajeros que plazas de la unidad: 4 (4,50%).

5º) Estacionamiento en doble fila: 3 (3,37%).

6º) Operar en ascenso y descenso por puerta no contigua a la acera 1. (1,12%).



Fuente de elaboración propia

En cuanto a la forma de interponer la denuncia se registra lo siguiente:

Por medio del 0800: 81 (91%).

Por medio de Mail al EURSP: 4 (4,50%).

Por otros medios (contestador automático):3 (3,37%)

• COLECTIVOS

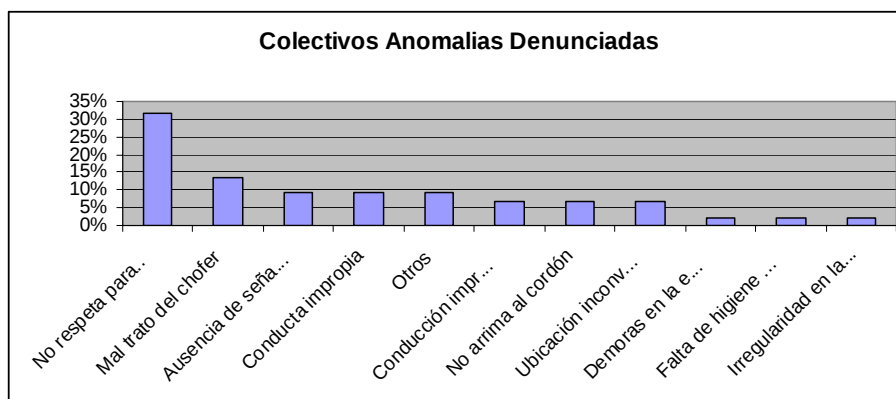
Denuncias registradas 44 – Muestra seleccionadas: 2. Carpetas efectivamente vistas: 2.

En cuanto a las anomalías detectadas se ha realizado el siguiente análisis:

1º) No respeta parada de ascenso y descenso: 14 (31,80%).

129

- 2º) Mal trato del chofer: 6 (13,64%).
 3º) Ausencia de señalización de la parada: 4 (9,10%).
 3º) Conducta impropia: 4 (9,10%).
 3º) Otros: 4 (9,10%).
 4º) Conducción imprudente: 3 (6,81%).
 4º) No arrima al cordón: 3 (6,81%).
 4º) Ubicación inconveniente de la señalización: 3 (6,81%).
 5º) Demoras en la espera del servicio: 1 (2,27%).
 5º) Falta de higiene y conservación del vehículo: 1 (2,27%).
 5º) Irregularidad en la frecuencia: 1 (2,27%).



Fuente de elaboración propia

En cuanto a la forma de interponer la denuncia se registra lo siguiente:

- Por medio del 0800: 33 (75%).
 Por medio de Mail al EURSP: 8 (18,18%).
 En forma personal: 3 (6,81%).

- **TAXIS**

Denuncias registradas 22. Muestra seleccionada: 1. Carpetas efectivamente vistas: 0.

- 1º) Precio de viaje excesivo: 8. (36,36%).
 2º) Otros: 3.(13.69%).
 3º) Alargue del recorrido: 2. (9,10%).

3º) Conducta impropia del chofer: 2. (9,10%).

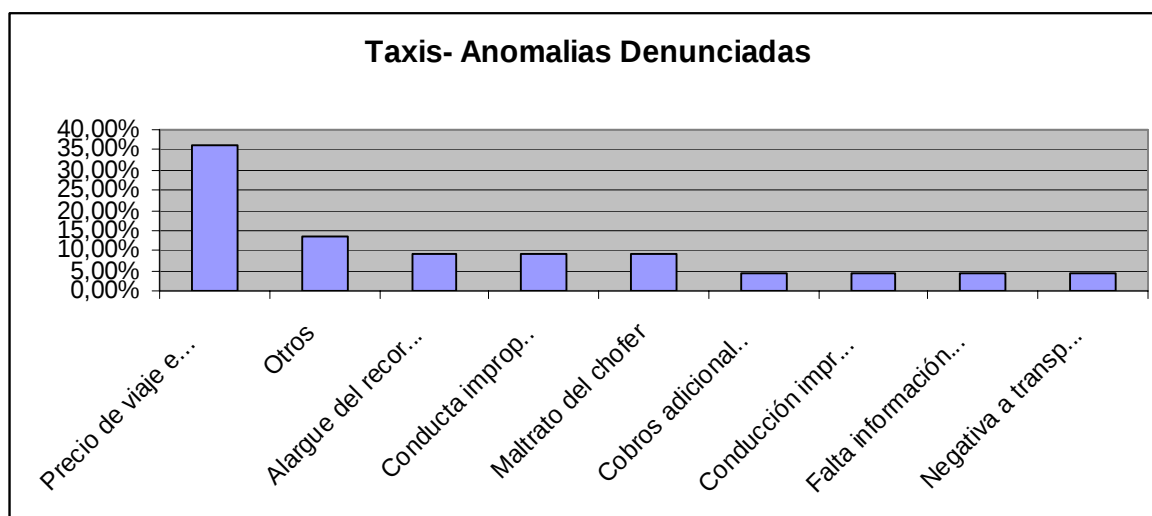
3º) Mal trato del chofer: 2. (9,10%).

4º) Cobros adicionales que no corresponden: 1 (4,55%).

4º) Conducción imprudente: 1. (4,55%).

4º) Falta información para el cliente en el interior del vehículo: 1 (4,55%).

4º) Negativa a transportar pasajeros: 1 (4,55%).



Fuente de elaboración propia.

En cuanto a la forma de interponer la denuncia se registra lo siguiente:

Por medio del 0800 :16 (72,73%)..

Por medio de Mail al EURSP: 2. (9,10%).

En forma personal: 1. (4,55%).

Por medio de Nota: 1. (4,55%).

Por medio de contestador: 2. (9,10%).

VI. 7.6.b) Área Vía Pública.

- **SEMÁFOROS (SEÑALAMIENTO LUMINOSO)**

Denuncias registradas: 81. Muestra seleccionada: 3. carpetas efectivamente vistas: 3.

1º) Semáforo vehicular apagado: 41 (50%).

2º Otros: 13 (16,04%).

3º Semáforo vehicular intermitente: 9 (11,11%).

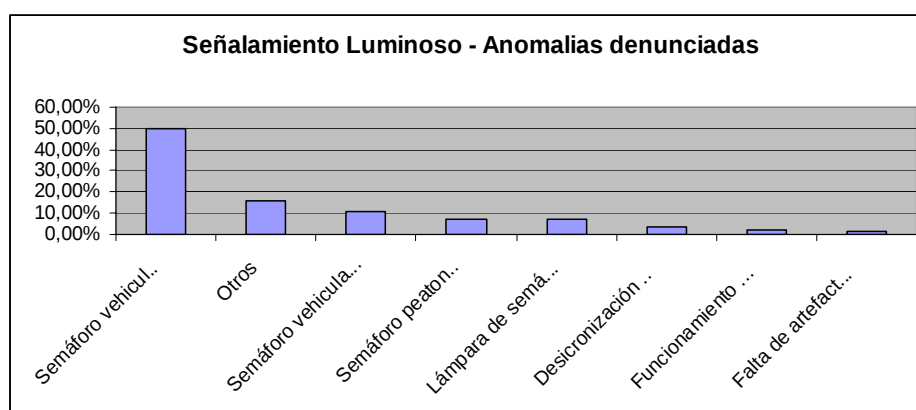
4º Semáforo peatonal apagado: 6 (7,40%).

4º Lámpara de semáforo vehicular apagada: 6 (7,40%)

5º Desincronización de semáforo: 3 (3,70%)

6º Funcionamiento incorrecto tiempos/color: 2 (2,47%)

7º Falta de artefacto del semáforo: 1 (1,23%)



Fuente de elaboración propia.

En cuanto a la forma de interponer la denuncia se registra lo siguiente:

Por medio del 0800:61 (75,30%).

Por medio de Mail al EURSP: 7 (8,64%).

En forma personal: 9 (11,11%).

Por medio de contestador: 4 (4,94%).

• **ALUMBRADO**

Denuncias registradas 1989. Muestra seleccionada: 81. Carpetas efectivamente vistas: 67.

1º Luminaria en columna apagada – 1534. 77,12%.

2º Luminaria en suspensión apagada – 165. 8,29%.

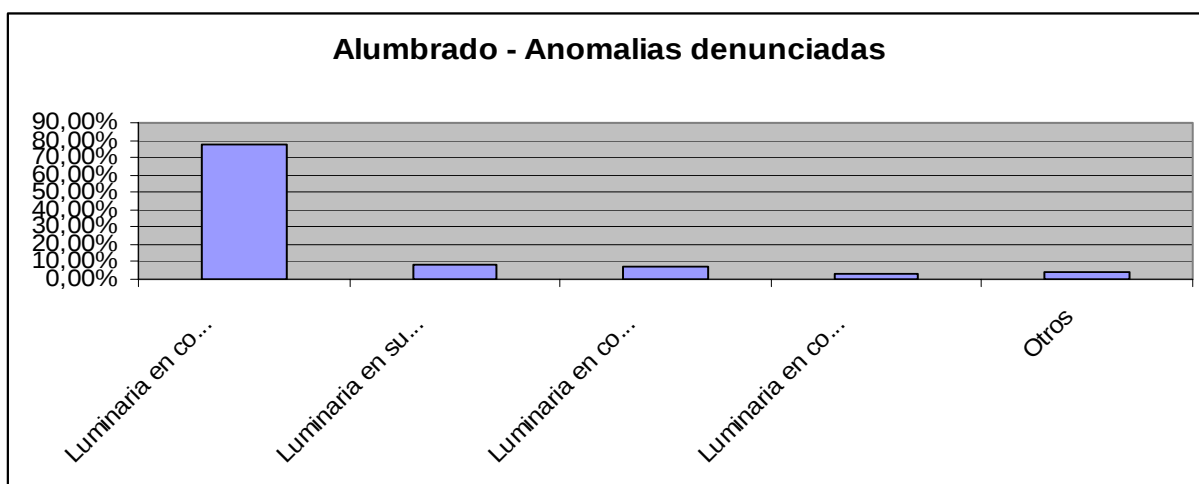
3º Luminaria en columna intermitente – 143. 7,18%.

4º Luminaria en columna encendida en horario diurno – 61. 3,06%.

5º Otros – 20. 1%.

6º Luminaria en suspensión intermitente – 14. 0,70%.

- 7º) Columna inclinada con peligro de caída – 9. 0,45%.
- 7º) Falta artefacto – 9 . 0,45%.
- 8º) Vidrio de artefacto roto – 6 .0,30%.
- 8º) Columna en suspensión encendida en horario diurno – 6. 030%.
- 9º)- Columna con agujeros por corrosión – 5. 025%.
- 9º) Luminaria en columna con falta de potenciación – 5. 0,25%.
- 9º) Luminaria en suspensión con falta de potenciación – 5.0,25%.
- 10º) Falta de vidrio de artefacto – 4.0,20%.
- 11º) Falta de tapa de tablero de columna – 2. 0,10%.
- 12º). Falta tapa de buzón – 1.0,05%.



Fuente de elaboración propia

El rubro Otros incluye las anomalías denunciadas con incidencia menor al 3%, Luminaria en suspensión intermitente, Columna inclinada con peligro de caída, Falta artefacto, Vidrio de artefacto roto, Columna en suspensión encendida en horario diurno, Columna con agujeros por corrosión, Luminaria en columna con falta de potenciación, Luminaria en suspensión con falta de potenciación, Falta de vidrio de artefacto, falta de tapa de tablero de columna, falta tapa de buzón

El siguiente cuadro se realiza vinculando las denuncias y las zonas:

<u>ZONA 1 – 158:</u>	<u>ZONA 2 – 141:</u>	<u>ZONA 3 – 229:</u>	<u>ZONA 4 – 784:</u>	<u>ZONA 5 – 677:</u>
0800 – 129 Contestador – 16 Mail – 10 Personal – 3	0800 – 122 Con testador- 10 Mail – 9	0800 – 201 Contestador- 15 Mail – 13	0800 – 659 Contestador – 79 Mail – 36 Personal – 10	0800 – 617 Contestador – 32 Mail – 18 Personal – 6 Nota – 4

Fuente: Elaboración propia con la información brindada de Gerencia de Usuarios.

• **TV POR CABLE**

Denuncias registradas: 23 . Muestra seleccionada: 1. Carpetas efectivamente vista: 1.

1º) Poste/columna cables inclinados – 8(34,78%).

2º) Cables colgados – 6 (26,08%).

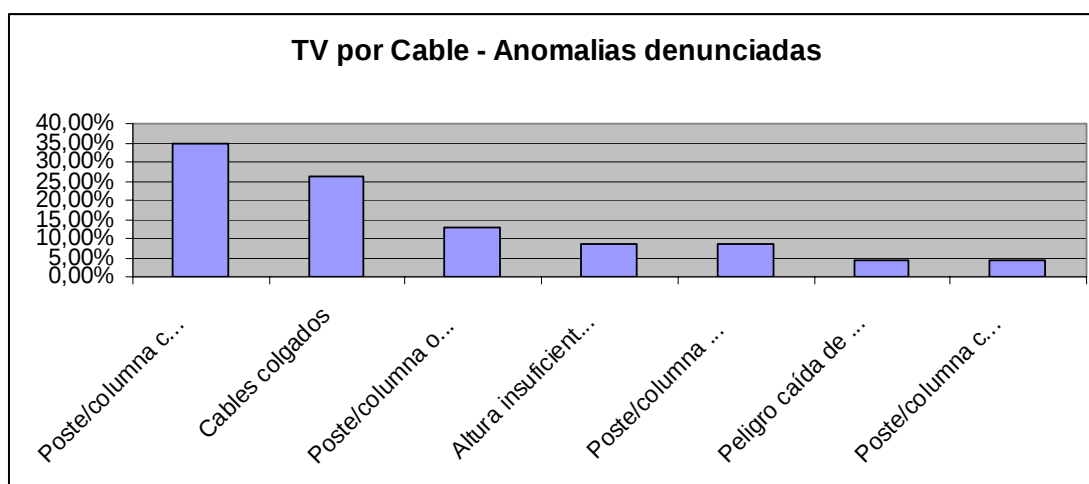
3º) Poste/columna obstruye accesos – 3 (13,04%).

4º) Altura insuficiente tendido TV – 2 (8,70%).

4º) Poste/columna base rota – 2 (8,70%).

5º) Peligro caída de caja – 1 (4,35%).

5º) Poste/columna caídos – 1(4,35%).



Fuente de elaboración propia

En cuanto a la forma de interponer las denuncias se registra lo siguiente:

Por medio del 0800:17 (73,91%).

Por medio de Mail al EURSP: 5 (21,74%).

Por medio de contestador: 1 (4,35%).

- **TRANSMISIÓN DE DATOS**

No registra denuncias

Área de Tránsito y Concesiones

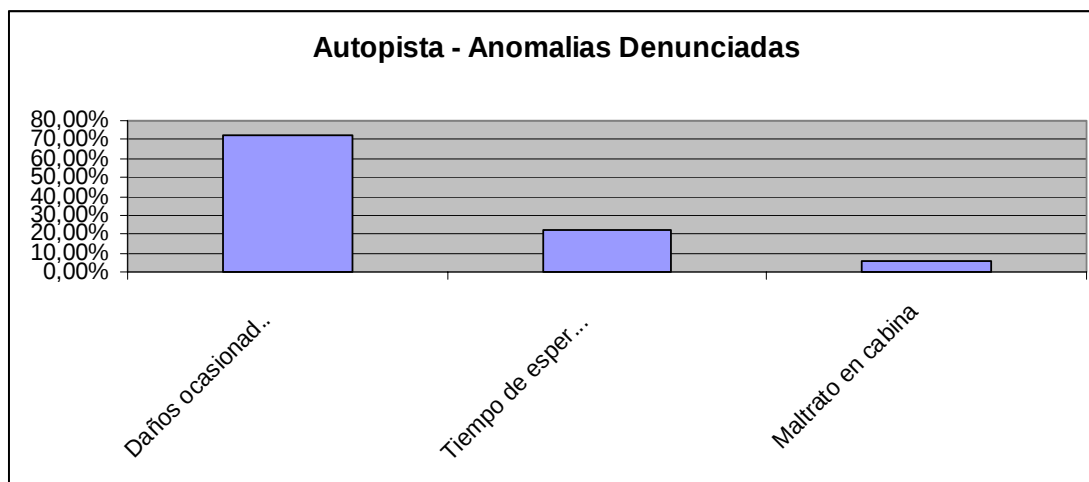
- **AUTOPISTA**

Denuncias registradas: 18. Muestra seleccionada: 1. Carpeta vista: 1.

1º) Daños ocasionados en autopista: 13 (72,22%).

2º) Tiempo de espera máximo en peaje: 4 (22,22%).

3º) Mal trato en cabina: 1 (5,55%).



Fuente de elaboración propia

En cuanto a la forma de interponer las denuncias se registra lo siguiente:

Por medio del 0800: 6 (33,33%).

En forma personal: 11 (61,11%).

Por nota: 1 (5,55%).

• **ESTACIONAMIENTO POR CONCESIÓN**

Denuncias registradas: 15. Muestra seleccionada: 1. Carpetas vistas: 1.

1º) Daños al vehículo durante el acarreo: 8 (53,53%).

2º)- Otros: 2 (13,33%).

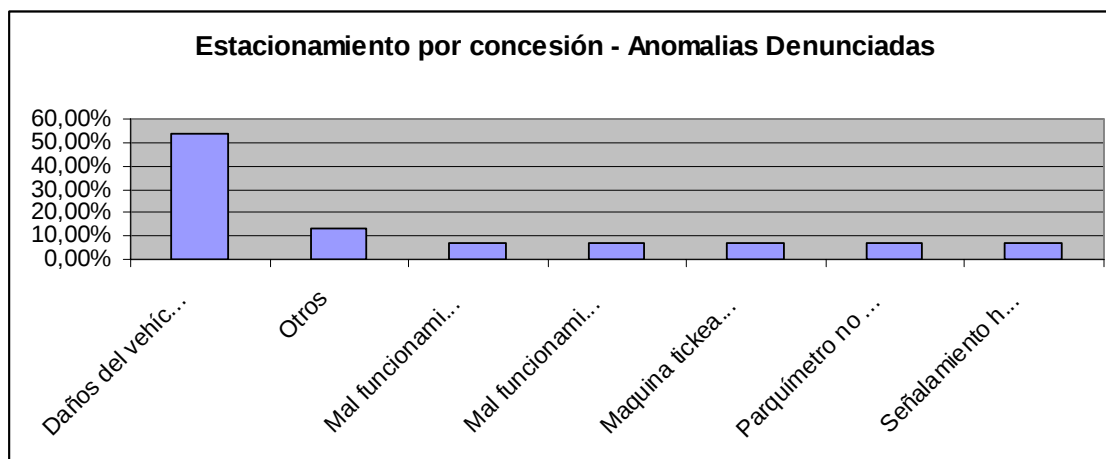
3º) Mal funcionamiento de máquina tickeadora: 1 (6,66%).

3º) Mal funcionamiento de parquímetro: 1 (6,66%).

3º) Máquina tickeadora no funciona: 1(6,66%).

3º) Parquímetro no funciona: 1 (6,66%).

3º) Señalamiento horizontal en mal estado: 1 (6,66%).



Fuente de elaboración propia

En cuanto a la forma de interponer las denuncias se registra lo siguiente:

Por medio del 0800: 4 (26,66%).

En forma personal: 9 (60%).

Por nota: 1 (6,66%).

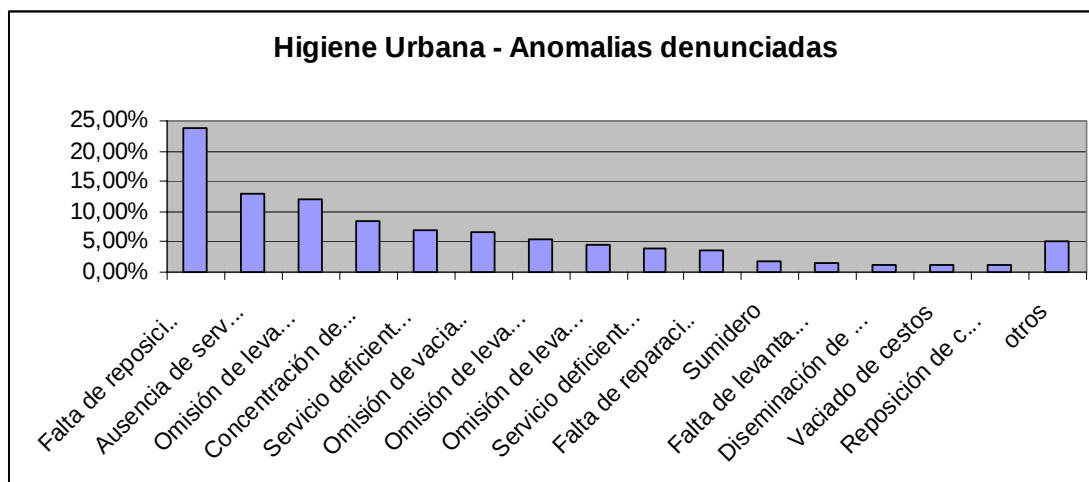
Por mail: 1 (6,66%).

Área Control Ambiental

• **HIGIENE URBANA**

Denuncias registradas: 650 (las cuales incluyen 638 Higiene urbanas y 12 correspondiente a Sumideros). Muestra seleccionadas: 27(se incluye una de sumideros). Carpetas efectivamente vistas: 20.

- 1º) Falta de reposición de contenedores: 154 (23,69%).
- 2º) Ausencia de servicio de barrido: 85 (13,07%).
- 3º) Omisión de levantamiento de residuos domiciliarios: 79 (12,15%).
- 4º) Concentración de residuos domiciliarios: 54 (8,31%).
- 5º) Servicio deficiente de residuos domiciliarios: 45 (6,92%).
- 6º) Omisión de vaciado de contenedores: 43 (6,61%).
- 7º) Omisión de levantamiento de residuos de obras y demoliciones: 35 (5,38%).
- 8º) Omisión de levantamiento de restos verdes: 30 (4,61%).
- 9º) Servicio deficiente de barrido: 25 (3,84%).
- 10º) Falta de reparación de contenedores: 23 (3,53%).
- 11º) Sumidero: 12 (1,85%).
- 12º) Falta de levantamiento de restos voluminosos: 10 (1,54%).
- 13º) Diseminación de residuos domiciliarios: 7 (1,08%).
- 13º) Reposición de cestos papeleros: 7 (1,08%).
- 13º) Vaciado de cestos: 7 (1,08%).
- 14º) Omisión de limpieza de contenedores: 6 (0,92%).
- 15º) Falta de atención o maltratos en el centro de reclamos: 5 (0,77%).
- 15º) Irregularidad del servicio de barrido: 5 (0,77%).
- 15º) Otros: 5 (0,77%).
- 16º) Omisión de reparación de cestos papeleros: 3 (0,46%).
- 17º) Incumplimiento de recolección programada: 2 (0,31%).
- 17º) Irregularidad de frecuencia en la recolección de residuos domésticos: 2 (0,31%).
- 17º) Servicio deficiente de restos verdes: 2 (0,31%).
- 18º) Diseminación de residuos voluminosos: 1 (0,15%).
- 18º) Diseminación de restos de obras y demoliciones: 1 (0,15%).
- 18º) Omisión de limpieza de cestos papeleros: 1 (0,15%).
- 18º) Servicio deficiente de restos de obras y demoliciones: 1 (0,15%).



Fuente de elaboración propia

El rubro Otros incluye las anomalías denunciadas con incidencia menor al 1%, Omisión de limpieza de contenedores, Falta de atención o maltratos en el centro de reclamos, Irregularidad del servicio de barrido, Omisión de reparación de cestos papeleros, Incumplimiento de recolección programada, Irregularidad de frecuencia en la recolección de residuos domésticos, Servicio deficiente de restos verdes; Diseminación de residuos voluminosos, Diseminación de restos de obras y demoliciones, Omisión de limpieza de cestos papeleros, Servicio deficiente de restos de obras y demoliciones

El siguiente cuadro se realiza vinculando la forma de ingreso de las denuncias y las zonas del servicio público.

ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6	ZONA 7
0800 – 47 Personal – 8 Mail – 4 Contestador – 3	0800 – 56 Mail – 4 Contestador – 3 Nota – 1 Personal – 1	0800 – 120 Contestador – 14 Mail – 10 Personal – 5 Vacía – 1	0800 – 111 Mail – 7 Contestador – 6 Personal – 3	0800 – 165 Contestador – 9 Personal – 5 Mail – 4	0800 – 32 Mail – 6 Contestador – 1 Personal – 1	0800 – 18 Contestador – 3 Mail – 2
TOTAL 62	TOTAL 65	TOTAL 150	TOTAL 127	TOTAL 183	TOTAL 40	TOTAL 23

Fuente: Elaboración propia con la información brindada de Gerencia de Usuarios.

Detalle de confección de la muestra:

La muestra fue confeccionada de la siguiente forma del universo de denuncias informado por el EURSP, 3226 denuncias registradas, se estableció una muestra aleatoria mediante fórmula con una confiabilidad del 97%, en más o en menos, lo cual resultó la selección de 132 carpetas. Del total de carpetas solicitadas se nos entregó 106.

Dada la complejidad y diversidad respecto del control de los diferentes tipos de servicios públicos que se encuentran a cargo del EURSP se estimó conveniente tomar al menos una denuncia por cada uno de los servicios denunciados. Así las cosas, se seleccionaron también los servicios de Televisión por Cable, servicio de taxi, denuncias sobre autopista y estacionamiento por concesión, aún cuando porcentualmente no tenían incidencia por no alcanzar individualmente el 1% del total de denuncias.

Para la individualización de las carpetas se determinó cual era la anomalía más denunciada en cada servicio y la vía más utilizada (por ejemplo 0800, mail, personalmente o por los operativos en la calle).

Del total de la muestra relevada en el 91,39% se normalizó el servicio dentro de los plazos (24,48 o 72 horas según el servicio) siendo el restante 9,61% denuncias relativas al área transporte subterráneo (Metrovías S.A).

De la muestra analizada surgen los siguientes hallazgos:

64,42% de las denuncias registradas se le dio trámite dentro de las 24 horas (entendiéndose por trámite, lo siguiente, Recepción de la denuncia, fiscalización del área técnica correspondiente y en su caso reclamo a la prestataria).

12,5% de las denuncias registradas se le dio trámite dentro de las 48 horas.

0,96% de las denuncias registradas se le dio trámite dentro de las 72 horas.

10,57 % de las denuncias registradas se le dio trámite en un plazo mayor a de las 72 horas con normalización del servicio.

1,92% de las denuncias registradas se le dio trámite conforme al Procedimien-

to de Controversias y Sanciones, que prevé la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes.

9,61% de las denuncias registradas son las correspondientes a METROVÍAS S.A.

En relación a denuncias de los usuarios sobre el servicio de subte, del análisis de la información obtenida del EURSP surge que:

Se han recibido 296 denuncias registradas, conforme a información brindada por el Jefe del área de atención a usuarios, de fecha 12/12/2012. En el año auditado el EURSP realizó operativos en la vía pública, recibiendo muchos reclamos de los usuarios. El trámite brindado a los mismos apuntó a una solución general, no en particular de cada usuario. Por lo tanto en estos casos no se realizó apertura de expedientes individuales sino que dicha información se utilizó como insumo para la evaluación de la prestación del servicio público.

Del total de las 296 denuncias registradas durante el año 2011, 276 corresponden al operativo realizado en la vía pública, en tanto 20 corresponde a denuncias de los particulares.

En relación al análisis del tiempo de notificación a los usuarios de las acciones realizadas por el EURSP y de acuerdo al Manual de Procedimiento, no existe un plazo determinado para la notificación al usuario. No obstante la Gerencia de Usuarios, procede a notificar al denunciante el resultado de la gestión, de ser posible, mediante la misma vía por la cual se recibió la denuncia.

De la muestra analizada el 63,10% se notificó al usuario entre los 50 y 90 días hábiles posteriores a la fecha de la denuncia.

Área Legal

Universo de sumarios

Ante el requerimiento al Área Legal, del listado de sumarios en trámite a fecha 31-12-2011, se nos informa que no es posible identificar mediante el sistema informático, que expedientes estaban en trámite a la fecha mencionada, sino que la información que brinda el sistema esta actualizada al 31-12-2012. En

ese sentido, se nos informa que se encuentran en trámite 1437 expedientes. Los expedientes en trámite, se corresponden tanto a años anteriores, como al propio auditado. Conforme a esto, se realizó una muestra aleatoria mediante fórmula con una confiabilidad del 97%, en más o en menos. La muestra asciende a 64 carpetas de sumarios.

Distribución por año de inicio

El siguiente cuadro presenta la distribución del universo por año de inicio:

Año	Cantidad	Porcentaje
2004	2	0.14%
2005	3	0.21%
2006	17	1.18%
2007	152	10.58%
2008	248	17.26%
2009	263	18.30%
2010	430	29.92%
2011	320	22.27%
2012	2	0.14 %
Total	1437	100 %

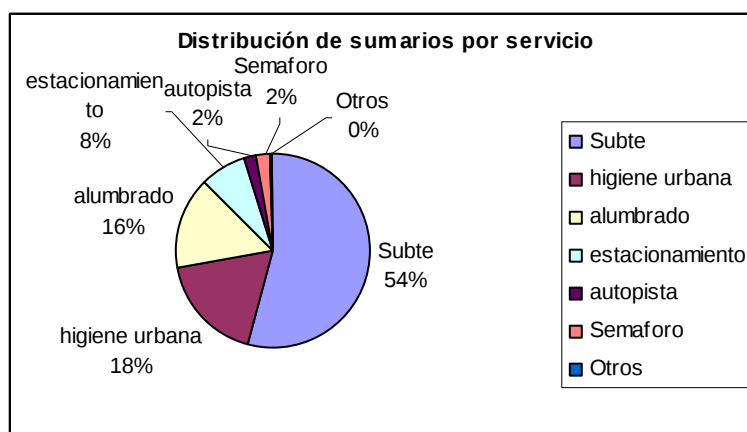
Distribución por servicio

El siguiente cuadro presenta la distribución del universo según servicio sumariado.

Servicio	Cantidad	Porcentaje	muestra
Subte	773	53.79%	28 (43.75%)
Higiene Urbana	259	18%	11 (17.18%)
Alumbrado	226	15.72%	10 (15.625 %)
Control de estacionamiento	109	7.58 %	5 (7.81 %)
Conservación autopista	34	2.36%	2 (3.125 %)
Señalamiento semáforo	31	2.15%	5 (7.81%)
Residuos patológicos y peligrosos	4	0.27 %	2 (3.125%)

Multas fotográficas	1	0.069%	1 (1.5625%)
Total	1437	99.93%	64

Con la información obtenida se realizó el correspondiente Gráfico:



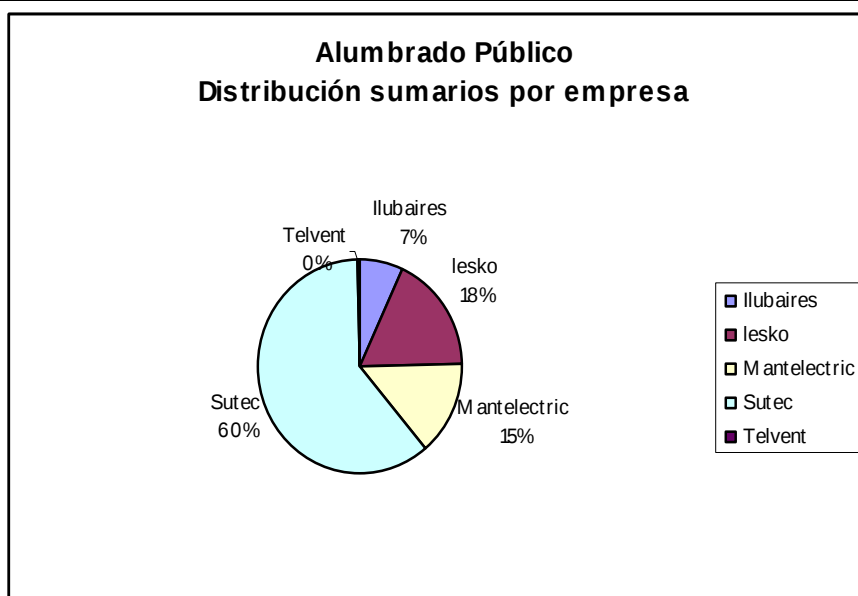
Fuente de elaboración propia

Nota: El criterio para la selección de la muestra fue que todos los servicios se encontraran representados para ver al menos 1 sumario por servicio. En algunos casos como señalamiento luminoso y residuos patológicos y peligrosos se aumentó la cantidad en virtud de las diferentes empresas prestatarias involucradas, y en estos casos se tomó al menos 1 sumario de cada una de las empresas prestatarias. Por tal motivo en algunos servicios se encuentra un valor porcentual mayor al que se debería reflejar proporcionalmente, ajuste que se realizó con los sumarios del subte. Si bien el porcentaje de sumarios vinculados al subte debería superar el 50% de la muestra, a los fines del análisis de la gestión del ente en cuanto a la gerencia de control y teniendo en cuenta la situación que se plantea con la única prestataria del Servicio (Metrovias SA) que mantiene un conflicto de competencia con el ente (véase punto Controversias Administrativas y judiciales con Metrovias S.A.), esta modificación no alteraba la representatividad de la muestra.

A continuación se detalla la distribución del universo de sumarios distribuido por servicio público sumariado y empresa infractora.

Alumbrado publico

EMPRESA	CANTIDAD DE	PORCENTAJE
Ilubaires	15	6.64%
Lesko	40	17.70%
Mantelectric	33	14,60%
Sutec	137	60.62%
Telvent	1	0.44%
TOTAL	226	100%



Fuente de elaboración propia

Higiene urbana

EMPRESA	CANTIDAD DE	PORCENTAJE
AESA	50	19.30%
CLIBA	62	23.94%
Ecohabitat	10	3.86%
GARU	10	3.86%
Integra	29	11.20%
Nittida	44	16.99%
Urbasur	54	20.85%

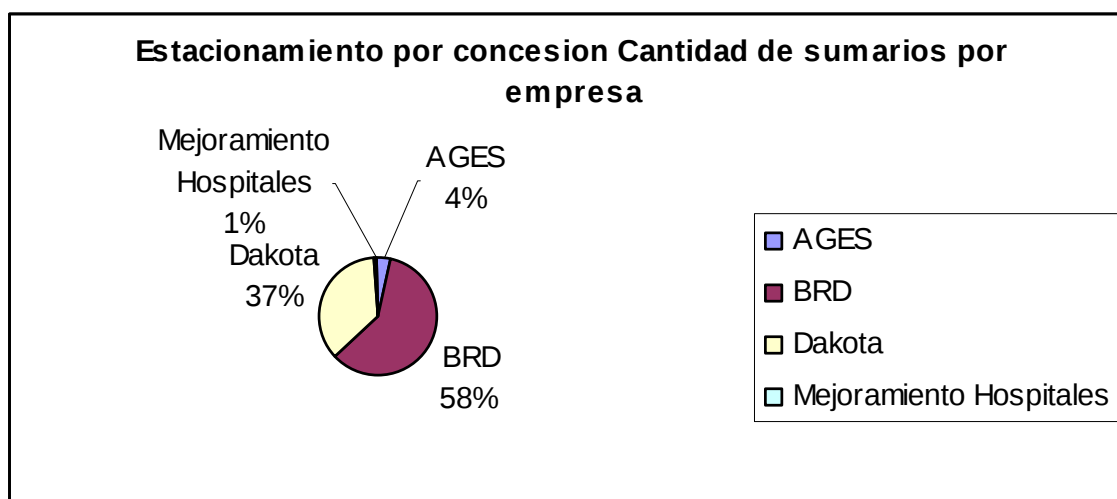
"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la Democracia"

TOTAL	259	100%
--------------	------------	-------------

Estacionamiento por concesión

EMPRESA	CANTIDAD DE SUMARIOS	PORCENTAJE
AGES	4	3.67%
BRD	64	58.71%
Dakota	40	36.70%
Mejoramiento hospitales	1	0.91%
Total	109	100%

A continuación se acompaña gráfico ilustrativo con la información aportada por el área:

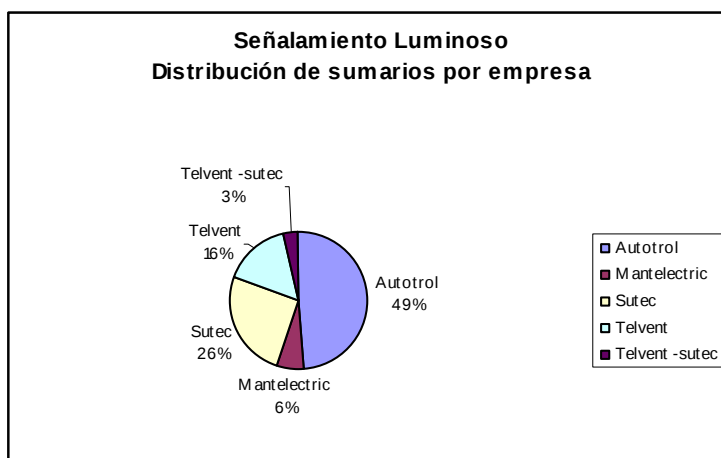


Fuente de elaboración propia

Semáforo

EMPRESA	CANTIDAD DE SUMARIOS	PORCENTAJE
Autotrol	15	48,39%
Mantelectric	2	6.45%
Sutec	8	25.81%
Telvent	5	16.13%
Telvent- Sutec	1	3.22%
TOTAL	31	100%

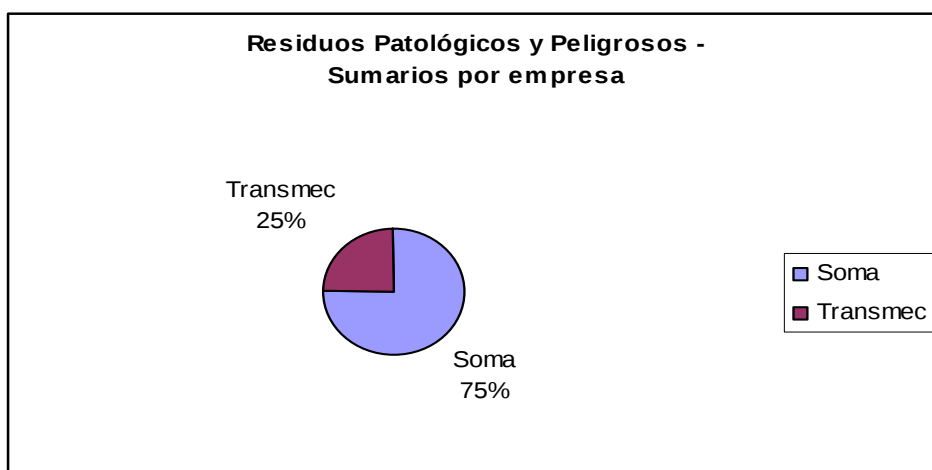
144



Fuente de elaboración propia

Residuos patológicos y peligrosos

EMPRESA	CANTIDAD DE SUMARIOS	PORCENTAJE
Soma	3	75%
Transmec	1	25%
TOTAL	4	100%



Fuente de elaboración propia

"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la Democracia"

Distribución anual x servicio del universo

Año 2004	Cantidad total: 2	
Autopista	2	100%
Año 2005	Cantidad total: 3	
Subte	2	66.67%
Autopista	1	33.33%
Año 2006	Cantidad total: 17	
Subte	15	88.23%
Alumbrado	1	5.88%
Autopista	1	5.88%
Año 2007	Cantidad total: 152	
Subte	146	96.05%
Autopista	4	2.63 %
Higiene Urbana	2	1.31%
Año 2008	Cantidad total: 248	
Subte	171	68.95%
Alumbrado	39	15.72%
Higiene Urbana	30	12.10%
Autopista	5	2.02%
Estacionamiento x cons	2	0.81%
Semaforo	1	0.40%
Año 2009	Cantidad total: 263	
Estacionamiento	86	32.70%
Subte	72	27.37%
Alumbrado	57	21.67%
Higiene Urbana	40	15.21%
Autopista	4	1.52%
semáforo	4	1.52%

146

"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la Democracia"

Año 2010	Cantidad total: 430	
Subte	253	58.84%
Alumbrado	64	14.88%
Higiene Urbana	64	14.88%
Estacionamiento	17	3.95%
Autopista	15	3.49 %
Semáforo	15	3.49 %
Multa fotográfica	1	0.23 %
Patológicos	1	0.23 %
Año 2011	Cantidad total: 320	
Higiene urbana	121	37.81%
Subte	114	35.62%
Alumbrado	65	20.31%
Semáforo	11	3.44%
Concesión	4	1.25%
Patológico	3	0.94%
Autopista	2	0.62%

Fuente: Elaboración propia con la información brindada Área Legal.

CIRCUITO. (Ver Anexo IV).

Los circuitos están descriptos en el Reglamento de Procedimientos de Controversias y Sanciones del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprobado por Resolución N° 28 del 4 de octubre de 2001 y su modificatoria N° 51 del 12 de diciembre de 2002.

Se deja constancia que al solicitar la información al área legal, esta nos facilitó la lista completa de sumarios en trámite iniciados al 31/12/2011. Este conjunto de sumarios incluyen aun los que se iniciaron en otros años anteriores al auditado.

Sumarios originados por plan de control vs. denuncias.

De la muestra analizada consistente en 64 sumarios, surge que 31,25% (20 sumarios) fueron originados como consecuencia de denuncia de los usuarios, el porcentaje restante 68,75% fueron originados como consecuencia de las tareas propias del EURSP, por plan de control.

Etapas

Respecto del estado de la tramitación de los sumarios a la fecha de finalización de las tareas de campo (31/12/2012), advertimos lo siguiente: el 12,50% (8 carpetas) se encontraban con trámite finalizado, entendiéndose por tal cuando tienen Resolución aprobada; 15,62% (10 carpetas) se encontraban en Directorio con proyecto de Resolución elevada por el área legal; el 28,12% (18 carpetas) se encuentran en trámite a la fecha de la finalización de tareas de campo en las etapas comprendidas entre la apertura del sumario y la proyecto de resolución elevado al Directorio; el 43,75% restantes se encuentran reservados por tratarse de expedientes vinculados a Metrovías S.A.

Dentro del universo de sumarios sobre un total de 1437, 773 expedientes, es decir, el 53,79% corresponde a sumarios realizados a la empresa METROVIAS S.A según la siguiente distribución anual:

Año	Cantidad	Muestra
2005	2	2
2006	15	2
2007	146	3
2008	171	5
2009	72	5
2010	253	6
2011	114	5
Total	773	28

Dentro de la muestra se relevaron 28 carpetas sobre 64 según el siguiente detalle:

2 expedientes iniciados en el año 2005, uno iniciado por denuncia de un usuario y uno por plan de control;

2 expedientes iniciados en el año 2006, uno iniciado por denuncia de un usuario y uno por plan de control;

3 expedientes iniciados en el año 2007, uno iniciado por denuncia de un usuario y dos por plan de control;

5 expedientes iniciados en el año 2008, todos iniciados por plan de control.

5 expedientes iniciados en el año 2009, todos iniciados por plan de control.

6 expedientes iniciados en el año 2010, todos iniciados por plan de control.

5 expedientes iniciados en el año 2011, todos iniciados por plan de control.

A continuación se describirá el procedimiento mediante el cual se han llevado a cabo los sumarios, realizando un resumen de todo lo relevado en esta materia:

Intervención del Área Control de Transporte. Plan de Control.

El inicio del expediente se produce ante la fiscalización realizada por el área de Control de Transporte (referenciar el capítulo Área de Transporte) la cual luego de labrar el acta da traslado a Metrovías S.A a fin de notificarla de las anomalías detectadas.

En esa instancia la empresa prestataria devuelve la cédula de notificación, las copias de las actas remitidas y presenta un escrito en el que desconoce la competencia del EURSP tanto respecto de la aplicación de las penalidades del pliego como de las derivadas de la ley de defensa del consumidor, y el procedimiento establecido a nivel local mediante la ley 757.

Transcurridos 20 días se procede a una nueva fiscalización y si se verifica que persisten las infracciones detectadas en la primer fiscalización se realiza el informe técnico correspondiente;

Intervención del Área Legal.

Se remiten las actuaciones al Área Legal a los fines de iniciar el sumario por las infracciones detectadas en las inspecciones. Se procede a la apertura del sumario, citando a la empresa a presentarse con el descargo correspondiente.

Metrovias se presenta y en sus argumentos desconoce la competencia del EURSP. Mediante un recurso de reconsideración, solicita se libre oficio a

CNRT y la Secretaria de Transporte y solicita la citación del Estado Nacional en calidad de tercero.

Intervención del Directorio. Dictado de la Resolución.

Este recurso fue resuelto mediante Resolución 113/EURSP/2007 (que será el antecedente fundamental para la resolución de los posteriores reclamos) en la cual se rechazan los planteos realizados por Metrovías S.A; y mediante la Resolución 252/EURSP/2009 se delega en el Área Legal la facultad para contestar en el mismo sentido de la Resolución aprobada las defensas planteadas por Metrovias en los posteriores expedientes. Asimismo, se remiten las actuaciones para la prosecución de su trámite.

El trámite del sumario continúa hasta que es remitido a la Secretaria del Directorio que mantendrá los expedientes reservados a la espera de la Resolución del recurso de queja tramitado ante el Tribunal Superior de Justicia por decisión del Directorio del EURSP en Punto V) del acta 434.

Por lo tanto los expedientes tramitados, quedan reservados en la Secretaria de Directorio hasta que tanto se expida el Tribunal superior de justicia.

En mérito a lo relevado son los siguientes:

01/E/2011;049/E/2011;169/E/2011;220/E/2011;603/E/2011;3448/E/2010;3458/E/2010;3664/E/2010;3945/E/2010;2787/E/2010;3198/E/2010;3348/E/2009;2983/E/2009;1632/E/2009;1886/E/2009;993/E/2009;588/E/2008;1856/E/2008;2575/E/2008;706/E/2008;256/E/2008;1762/E/2007;1431/E/2007;387/E/2007;1475/p/2006;2123/E/2006;1055/P/05;801/E/2005;01/E/2011;049/E/2011;169/E/2011;220/E/2011;603/E/2011;3448/E/2010;3458/E/2010;3664/E/2010;3945/E/2010;2787/E/2010;3198/E/2010;3348/E/2009;2983/E/2009;1632/E/2009;1886/E/2009;993/E/2009;588/E/2008;1856/E/2008;2575/E/2008;706/E/2008;256/E/2008;1762/E/2007;1431/E/2007;387/E/2007;1475/p/2006;2123/E/2006;1055/P/05;801/E/2005.

Resolución y trámite del resto de los sumarios.

Respecto del resto de los sumarios incluidos en la muestra se encuentran en trámite al 31/12/2012. Los mismos, cumplimentadas las etapas previstas en el reglamento de Controversias pueden concluir con el dictado de una resolución que imponga multa, apercibimiento, desestimación u homologación de acuerdo. Cabe destacar que de acuerdo al régimen previsto en la ley de procedimiento para la defensa del consumidor y del usuario (Ley CABA 757), la presentación de un reclamo puede dar origen al inicio de un proceso conciliatorio que concluya con un acuerdo, el cual deberá ser homologado por la autoridad administrativa, en este caso, el EURSP. Para el caso que el procedimiento conciliatorio fracase, éste se clausura y corresponde la prosecución del trámite sumarial para la verificación de la infracción. Este procedimiento resulta de aplicación habitual en servicios como autopistas urbanas y control de estacionamiento.

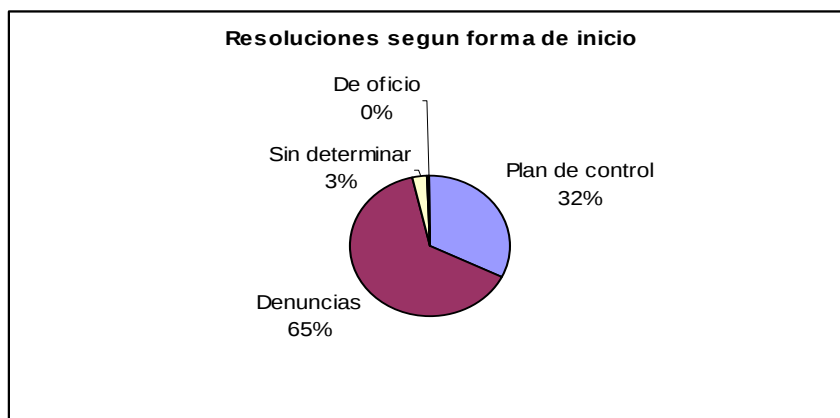
RESOLUCIONES

Conforme a la respuesta del EURSP cursada mediante Nota nro. 1896/2012, el total de Resoluciones dictadas en el Año 2011, fue de 218. Las mismas son publicadas en el BOCBA. Con el dictado de la Resolución, se agota la vía administrativa, por lo tanto, los posteriores reclamos se deberán realizar vía judicial. Los conceptos contenidos en las mismas, principalmente se refieren a la imposición de multas, homologación de acuerdos, desestimación de sanciones. Se ha realizado un análisis sobre el total de 218 Resoluciones, en relación los siguientes conceptos:

En cuanto al origen de las actuaciones administrativas resulta que: por actuaciones originadas en Plan de Control 32,11%; por actuaciones originadas en denuncias efectuadas por particulares 64,68%; sin determinar 2,75% actuaciones de oficio 0,45%;

Origen	Cantidad	Porcentaje
Denuncia	141	64.68 %
Plan Control	70	32.11 %
Sin Determinar	6	2.75 %
Oficio	1	0.45 %
Total	218	99.99%

151

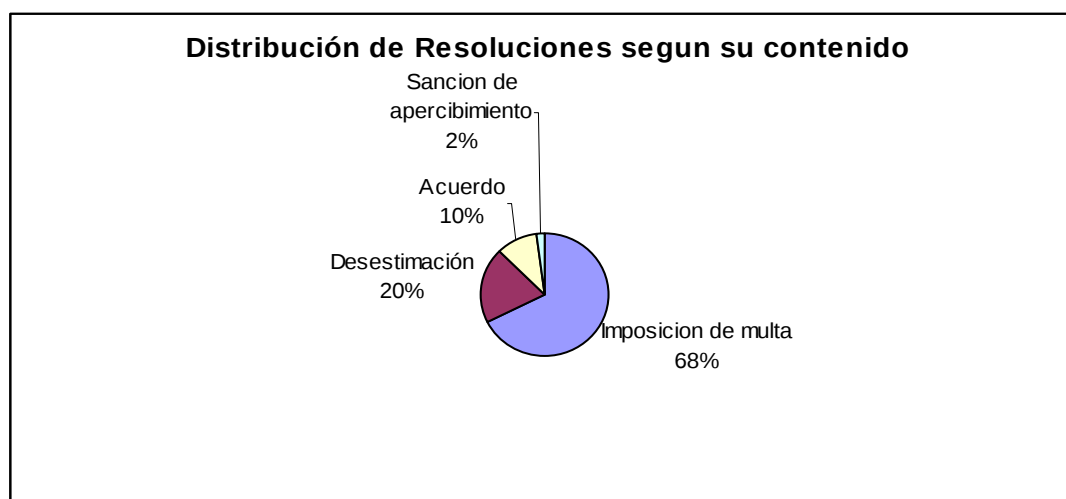


Fuente de elaboración propia

En cuanto al contenido de las resoluciones resulta que:

Aquellas referidas a homologación de acuerdo 10,09%; desestimación de la pretensión 19,72%; imposición de apercibimiento 2,29%;e imposición de multa 67,89%.

Resultado de la Resolución	Cantidad	Porcentaje
Imposición de multa	148	67.89%
Desestimación	43	19.72%
Acuerdo	22	10.09%
Sanción de Apercibimiento	5	2.29%
Total	218	99.99%

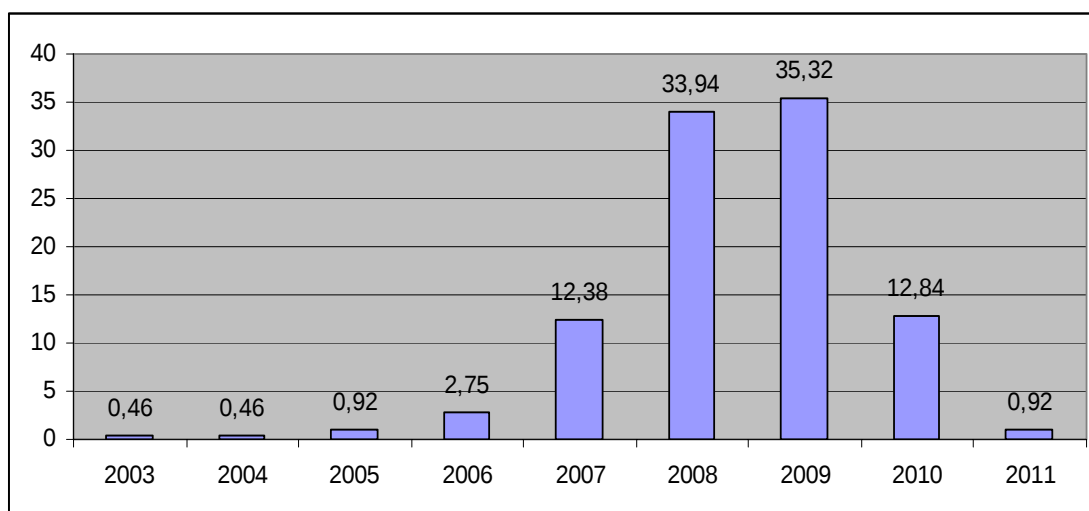


Fuente de elaboración propia

En cuanto al análisis por año de inicio de la actuación, en el Año 2011 se han resuelto mediante Resoluciones actuaciones iniciadas en:

2003 en un 0,46 %; 2004 en un 0,46%; 2005 en un 0,92%; 2006 en un 2,75%; 2007 en un 12,38%; 2009 en un 35,32%; 2010 en un 12,84%; y en el 2011 en un 0,92%.

Año	Cantidad	Porcentaje
2003	1	0.46%
2004	1	0.46 %
2005	2	0.92 %
2006	6	2.75%
2007	27	12.38%
2008	74	33.94 %
2009	77	35,32%
2010	28	12.84 %
2011	2	0.92 %
Total	218	99.99%

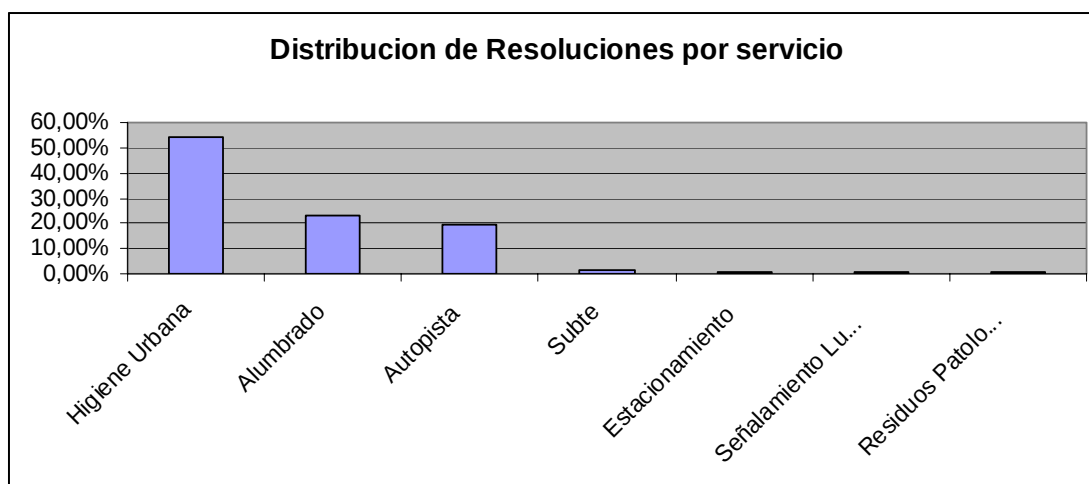


Fuente de elaboración propia

Asimismo teniendo el tipo de servicio abordado en las Resoluciones podemos realizar el siguiente análisis:

Alumbrado Público: 22,93%; Ausa S.A 19,26%; Estacionamiento Medido 0,92%; Higiene Urbana 54,13%; Residuos Patológicos 0,46%; Señalamiento Luminoso 0,92%; y Metrovías S.A 1,38%.

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Higiene Urbana	118	54.13%
Alumbrado Publico	50	22.93 %
Autopista	42	19.26 %
Subte	3	1.38 %
Estacionamiento por concesión	2	0.92%
Señalamiento luminoso	2	0.92%
Residuos Patológicos y Peligrosos	1	0.46 %
Total	218	100 %

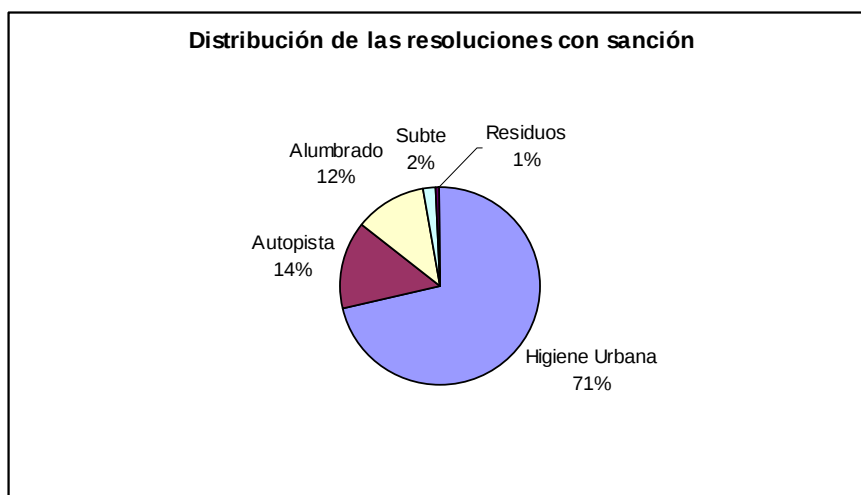


Fuente de elaboración propia

En cuanto al análisis por servicio de las resoluciones con aplicación de sanción (multa o apercibimiento), encontramos que se han aplicado en los siguientes:

Empresas prestatarias del alumbrado público en un 11,76%; a la Empresa AUSA S.A 14,38%; por residuos patológicos 0,65%; Metrovías S.A 1.96% a las empresas prestatarias de la recolección de residuos asciende a la suma 71,24%.

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Higiene Urbana	109	71.24 %
Autopista (AUSA S.A)	22	14.38 %
Alumbrado	18	11.76%
Subte (Metrovias S.A)	3	1.96 %
Residuos Patológicos	1	0.65 %
Total	153	99.99 %



Fuente de elaboración propia

VII. OBSERVACIONES.

De los procedimientos de Auditoría aplicados y teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente Proyecto, se formulan las siguientes observaciones:

a) Áreas del EURSP.

- i. Área Mesa de Entradas.

En relación al trámite de las denuncias, se verificó que las mismas se registran con tres números diferentes: uno de formulario, uno de expediente, y uno de denuncia. Esto dificulta la tarea de búsqueda e identificación de las denuncias registradas por parte de la Mesa de Entradas. El sistema implementado SUCE⁷⁷, sólo registraría a partir de la caratulación del expediente, no así los pasos anteriores.⁷⁸

ii. Gerencia de Usuarios

En el 26,90% de las denuncias relevadas⁷⁹ no consta en las actuaciones una adecuada notificación al usuario respecto de las acciones llevadas adelante por el EURSP para la resolución del reclamo efectuado; verificándose en el 63, 10% restante, demoras en la comunicación al usuario en más de 90 días hábiles. No obstante se deja constancia, que el EURSP da trámite en tiempo y forma a las denuncias recibidas.⁸⁰

iii. Área Transporte

a) Se verificó que el personal fiscalizador⁸¹ en relación a la meta física establecida en 14.400 fiscalizaciones por año en todos los servicios públicos involucrados fue insuficiente⁸². Esto pudo haber afectado el cumplimiento de las me-

⁷⁷ SUCE: Sistema Único de Control de Expedientes.

⁷⁸ Conforme a la opinión del auditado: "los distintos tipos de numeración responden a las distintas etapas del procedimiento administrativo. La mesa de entradas no registra denuncias, función que compete a la Gerencia de Usuarios y tiene una numeración; a partir de allí hay denuncias que pueden o no conformar un expediente administrativo, el cual si es registrado por el sistema dependiente de la Mesa de Entradas, Salidas y Archivo". El sistema ha sido modificado en el año 2012, lo cual será evaluado en futuros proyectos".

⁷⁹ Conforme a la muestra seleccionada. Ver punto: Análisis del Universo de Denuncias y subsiguientes:

⁸⁰ El auditado expresó en su descargo que desde el mes de abril de año 2012, se estableció –inicialmente en un período de prueba- un sistema interno de información on line y despapelizado – y sin perjuicio de la utilización del expediente instrumental a los fines del registro y de casos originadores de sumario, entre nuestra área de atención al usuario (AAU) y las áreas técnicas involucradas conforme el cariz y tipo de la denuncia en cuestión (AVP, ACA, etc.) lográndose una sensible y comprobable baja en el tiempo de respuesta otorgada, promediándose entre 5 y 7 días hábiles para una primera respuesta al vecino, informándole la situación verificada por el fiscalizador del organismo en relación a la eventual normalización o comprobación de la anomalía denunciada." Ello será evaluado en oportunidad eventuales futuras auditoría.

⁸¹ Conforme a la entrevista con el responsable del área, y la información recibida del área de Recursos Humanos, 8 fiscalizadores, 2 únicamente para control de transporte subterráneo.

⁸² Ellos son autotransporte público de pasajeros, subterráneo y premetro, taxímetros y transporte escolar.

tas previstas para el año auditado ya que de acuerdo al cuadro de metas físicas y su ejecución se detectó un incumplimiento del 16,22%.

b) La meta física establecida para el Área Transporte-Subárea Taxi (900 fiscalizaciones) no guarda relación con la cantidad de vehículos que prestan el servicio público de taxi que asciende a aproximadamente 38.923 licencias. Ello deja un amplio margen de vehículos sin controlar.

iv. Área Higiene Urbana

a) Se observa una insuficiente cantidad de personal fiscalizador ⁸³ en los diferentes turnos en relación a la meta física fijada en 666.540 cuadras. Esto pudo haber afectado al cumplimiento de las metas previstas para el año auditado debido a que se registró un incumplimiento del 15,20%. ⁸⁴

v. Área Tránsito y Concesiones

Se observa que en el año auditado, el cumplimiento de la meta física propuesta alcanzó a un 40%. ⁸⁵

vi. Área Departamento Técnico Operativo

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

vii. Área Legal.

a) Se detectó en dos sumarios ⁸⁶ de la muestra, un error material en la confección de la notificación, citándose a una empresa prestataria que no correspondía, situación que causó una dilación en el procedimiento administrativo.

b) Se detectó en la muestra de sumarios relevados, que aún se encuentra en trámite un expediente iniciado en el año 2004 referido a un reclamo de un parti-

⁸³ Conforme a la entrevista con el responsable del área, y la información recibida del área de Recursos Humanos, 31 fiscalizadores, en tres turnos mañana, tarde y noche.

⁸⁴ El auditado expresó en su descargo que, *"El no haber alcanzado la meta programada se debe a un incremento de la cantidad de denuncias recibidas"*.

⁸⁵ El auditado ha manifestado que "... posteriormente al inicio del año 2011, se reformuló la Unidad de Medida de la meta física, pasando de cuadras a fiscalizar a equipos, siendo el universo 30 cinemómetros fijos y 35 cámaras fijas verificadores de semáforos".

⁸⁶ Expediente Nro.3007/E/2010 y Expediente Nro.3099/E/2009.

cular a AUSA S.A. De la lectura del mismo surge que hay períodos que por diferentes razones la tramitación administrativa se encontró paralizada.⁸⁷

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

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

ix. Acerca de las controversias administrativas y judiciales con Metrovías S.A.

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

VIII. RECOMENDACIONES.

I. Área Mesa de Entradas.

Arbitrar las medidas que sean necesarias para facilitar la búsqueda de los expedientes, y/o denuncias y/o actuaciones administrativas en relación a la búsqueda del expediente físico y/o expediente digital en el sistema SUCE.

II. Área Gerencia de Usuarios.

Implementar un sistema de registración que permita dejar constancia fehaciente de la notificación practicada al denunciante de las actividades llevadas a cabo por el EURSP para la resolución de las cuestiones denunciadas.

III. Área Transporte.

⁸⁷Expediente Nro. Expediente Nro. 593/P/2004.

- a) Dotar mayor cantidad de personal fiscalizador al área como asimismo se propone la capacitación permanente del mismo.
- b) Planificar en las futuras Metas Físicas mayores controles en el servicio de taxis en relación a la cantidad de licencias vigentes.

IV) Área Higiene Urbana.

Dotar de mayor cantidad de personal fiscalizador al área como asimismo se propone la capacitación permanente.

V) Área Tránsito y Concesiones.

Realizar las fiscalizaciones planificadas en el año, e implementar un sistema de comunicación más fluido con la Dirección General de Concesiones para que el EURSP pueda contar permanentemente con la información necesaria actualizada de los servicios concesionados, de sus tarifas y demás condiciones que deben cumplimentar las empresas.

VI) Área Departamento Técnico Operativo

Arbitrar las medidas tendientes a dar cumplimiento al punto 10) contenido en las Misiones y Funciones, que requiere la instalación del laboratorio.

VII) Área Legal

Dar cumplimiento a los plazos establecidos en el Decreto 1510/97.⁸⁸ , y demás normativa vigente a fin de optimizar el tiempo de tramitación de los expedientes.

VIII) En relación a otras áreas del G.C.B.A

Propiciar la colaboración permanente con el G.C.B.A, con el fin de que éste último conteste en tiempo oportuno las solicitudes del EURSP.

IX) Acerca de las controversias administrativas y judiciales con Metrovías S.A.

Atento la sanción de la Ley 4472, que en su Art.18 inciso 3) determina claramente las facultades del EURSP, se verá en futuros proyectos la evolución de las cuestiones observadas. Asimismo se encuentran pendientes de resolución en el T.S.J varias controversias judiciales

⁸⁸ Reglamento de Ejecución de Multas .Ley Nro. 757.

IX. CONCLUSIÓN.

El presente proyecto ha tenido como objetivo la evaluación de la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y/u operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia.

De lo hasta aquí analizado surgen las siguientes conclusiones:

a) Respecto de los Objetivos Institucionales: Para su cumplimiento, el EURSP ha adoptado una estructura orgánica compatible con los servicios públicos sujetos a su control, la que resulta idónea para las funciones que tiene que complementar y para lo cual cuenta con un manual de procedimientos en el que están descriptas todas las tareas asignadas a cada área y los correspondientes flujogramas.

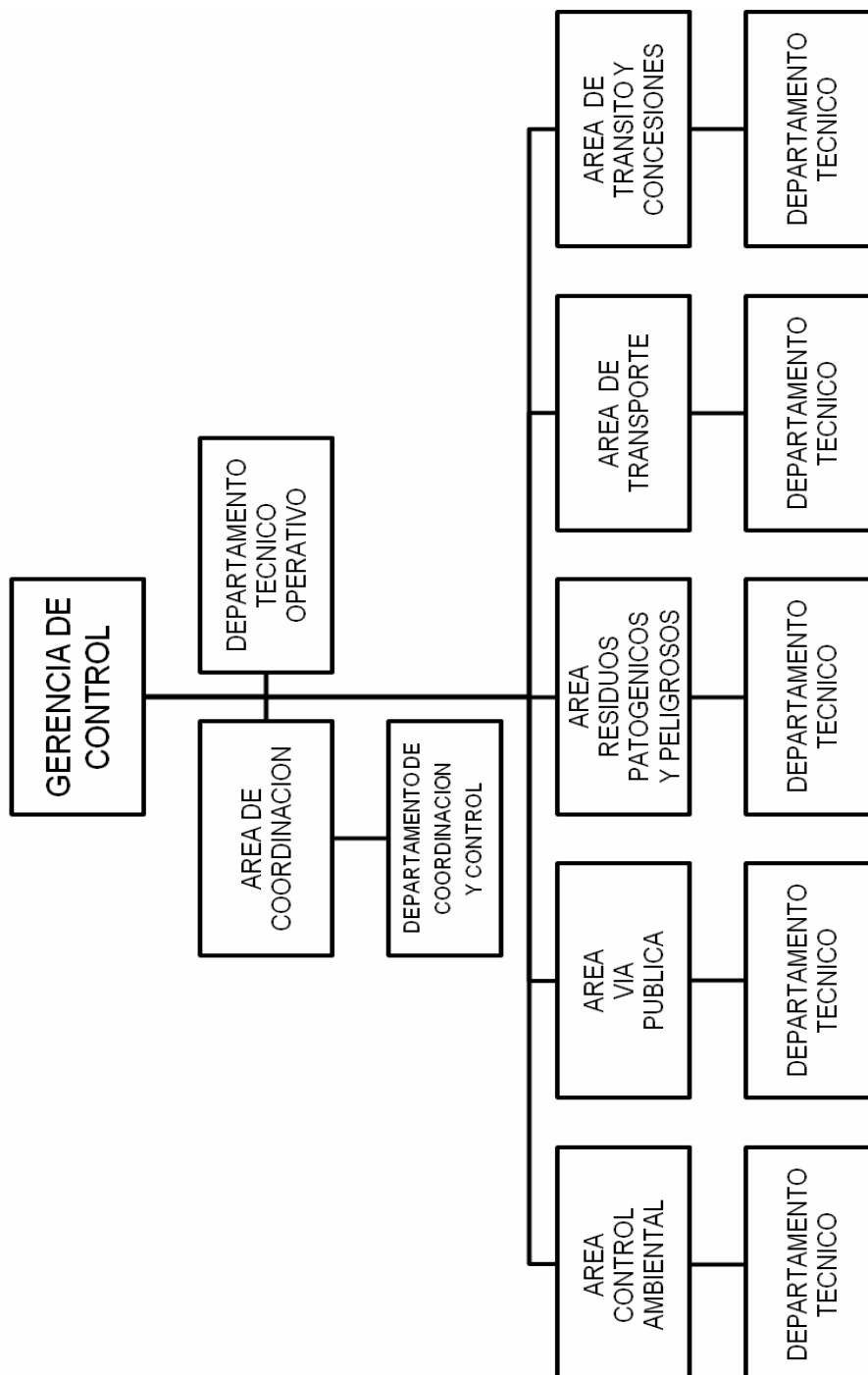
Asimismo, la realización de campañas de concientización para los usuarios de servicios públicos, redundó en un impacto social cuyo resultado fue el incremento de las denuncias en los años 2011 y 2012, lográndose una satisfactoria coordinación a estos fines con las distintas asociaciones de consumidores pero advirtiéndose dificultad en su articulación con algunas áreas del G.C.B.A.

b) Respecto de los Objetivos Operativos (Misiones y Funciones): Su cumplimiento durante el período auditado se vio afectado, en ciertos casos, por demoras por parte de las áreas del GCBA vinculadas a la prestación de servicios, del envío a requerimiento del EURSP, de documentación necesaria para la substanciación de sumarios; y en ciertos otros casos, por demoras por las prestadoras en proveer al EURSP de documentación o información necesaria para llevar adelante sus tareas, por lo que resulta necesario, a fin de subsanar estas deficiencias, el establecimiento de procedimientos que viabilicen la eficiente articulación entre el EURSP y las distintas áreas del GCBA, incluida la Agencia Gubernamental de Control.

No obstante lo precedente referido a cuestiones puntuales, de las labores de auditoría realizadas surge que el EURSP a través del Programa Nro.62,

"Control Técnico de los Servicios Públicos" ha desarrollado razonablemente en el año auditado sus misiones y funciones, en términos de economía, eficiencia y eficacia

Organigrama Acta de Directorio 337 de fecha 29/04/2009
Anexo I



Anexo II

ANEXO NORMATIVO

Normativa	Número	Año	Tema
Ley Nacional	24.449	1995	Tránsito y Seguridad Vial.
Ley Nacional	24.240	1993	Protección y Defensa de los Consumidores.
Ley Nacional	24.051	1992	Ley Nacional de Residuos Peligrosos.
Ley Nacional	19.798	1972	Ley Nacional de Telecomunicaciones.
Decreto PEN	393	1999	Renegociación del Contrato de Concesión. Se aprueba lo actuado.
Decreto PEN	2.608	1993	Apruébase todo lo actuado por el MECON con motivo de la licitación pública para la concesión de la explotación del SUBTE.
Decreto PEN	831	1993	Regula tratamiento de residuos peligrosos.
Decreto PEN	1.143	1991	Marco normativo para el otorgamiento de la concesión de subterráneos y ferrocarriles.
Constitución CABA	138	1994	Creación del EURSP.
Ley CABA	4.472	2012	Regulación y reestructuración del SUBTE.
Ley CABA	4.400	2012	Código de Planeamiento Urbano - modificaciones de distritos.
Ley CABA	4.120	2011	Marco regulatorio del Servicio Público de Higiene Urbana (SPHU).
Ley CABA	3.105	2009	Código de Edificación: modificación.
Ley CABA	3.057	2009	Sistema de Estacionamientos Vecinales Subterráneos - SEV.
Ley CABA	2.581	2007	Modifica parcialmente el Código de Habilitaciones y Verificaciones.
Ley CABA	2.221	2006	Oficina de atención obligatoria para empresas prestatarias.
Ley CABA	2.148	2006	Código de Tránsito y Transporte - CABA.
Ley CABA	2.214	2006	Ley de Residuos Peligrosos - CABA.
Ley CABA	2.095	2006	Ley de Compras y Contrataciones.
Ley CABA	1.752	2005	Estacionamiento - tarifas - procedimiento.
Ley CABA	1.877	2005	Regulación para la instalación de redes de TV por cable.
Ley CABA	1.665	2005	Pautas para las unidades afectadas al transporte escolar.

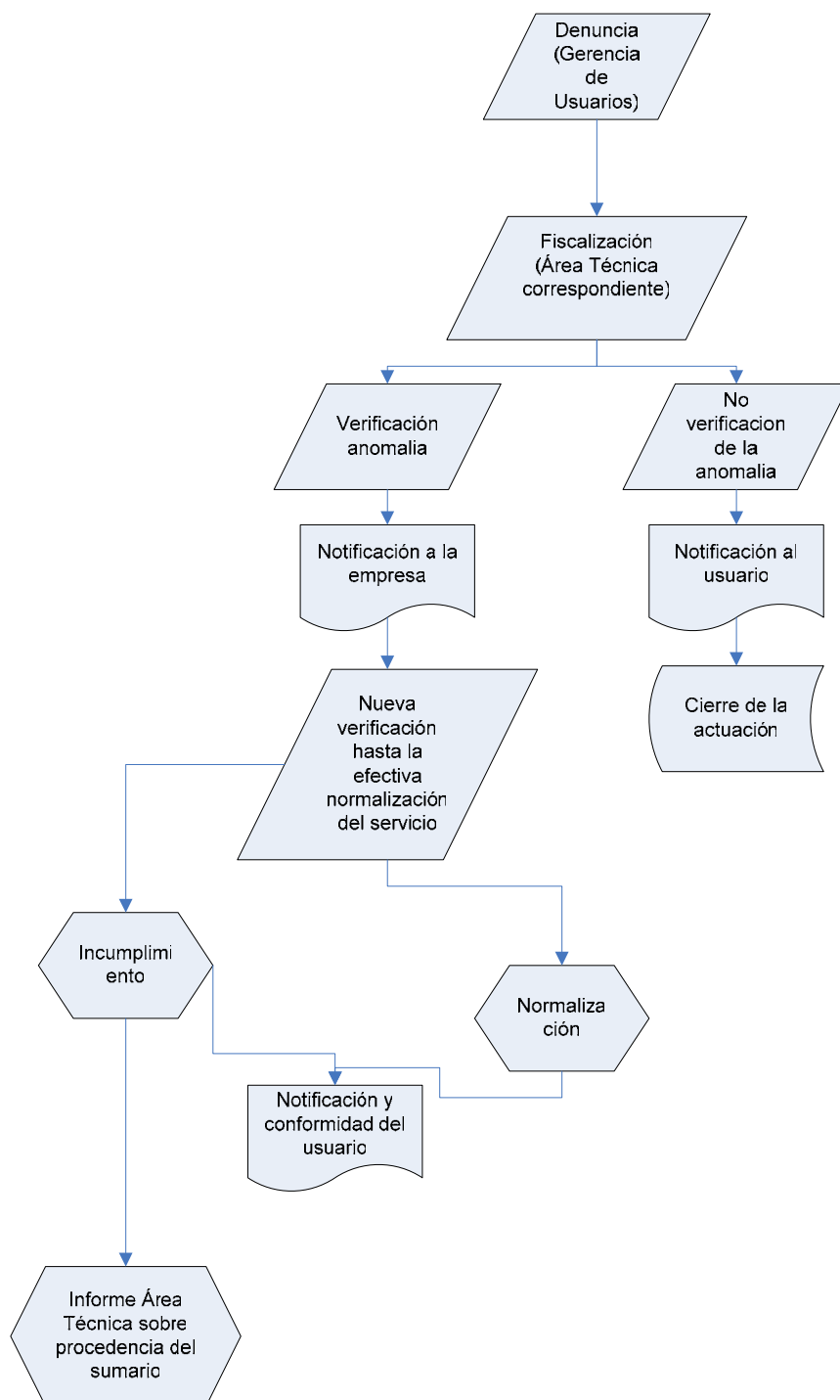
"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la Democracia"

Ley CABA	1.384	2004	Procedimiento para elección de representante de las asociaciones de consumidores y usuarios.
Ley CABA	1.251	2003	Instituto de vivienda de la CABA.
Ley CABA	757	2002	Reglamenta ley 24.240.
Ley CABA	451	2000	Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires.
Ley CABA	373	2000	Subterráneo - Concesión - Fiscalización.
Ley CABA	210	1999	Ley Orgánica del EURSP.
Ley CABA	154	1999	Regula tratamiento y disposición final de residuos patogénicos.
Ley CABA	70	1998	Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la CABA.
Decreto GCABA	98	2011	Aprueba el nuevo cuadro tarifario (AUSA).
Decreto GCABA	485	2010	Obligatoriedad de fijar tarifa para el servicio de guarda de bicicletas en estacionamientos.
Decreto GCABA	2.020	2007	Apruébase la reglamentación de la Ley N° 2.214.
Decreto GCABA	208	2007	Regula la instalación de redes de TV por cable.
Decreto GCABA	706	2005	Residuos Patogénicos.
Decreto GCABA	2.356	2003	Reglamento de Explotación de concesión de AUSA.
Decreto GCABA	1.886	2001	Apruébase la reglamentación de la Ley de Residuos Patogénicos.
Decreto GCABA	1139	2009	Aprueba Licitación Pública N° 1692/09 - Procesamiento de infracciones.
Resolución GCABA	691	2008	Aprueba acta acuerdo entre la Subsecretaría de Transporte firma Dakota.
Resolución/EURSP	201	2011	Modifica estructura orgánica del EURSP.
Resolución/EURSP	95	2011	Suprime la Gerencia de Control del organigrama.
Resolución/EURSP	234	2009	Aprueba el Reglamento de Ejecución de Multas del EURSP.
Resolución/EURSP	200	2009	Se crea caja chica especial para viáticos asignada a la gerencia de control.
Resolución/EURSP	122	2009	Aprueba el procedimiento de caja chica y fondo permanente.
Resolución/EURSP	337	2009	Aprueba el cuadro de competencias.
Resolución/EURSP	106	2008	Aprueba el Manual de Procedimientos del EURSP.

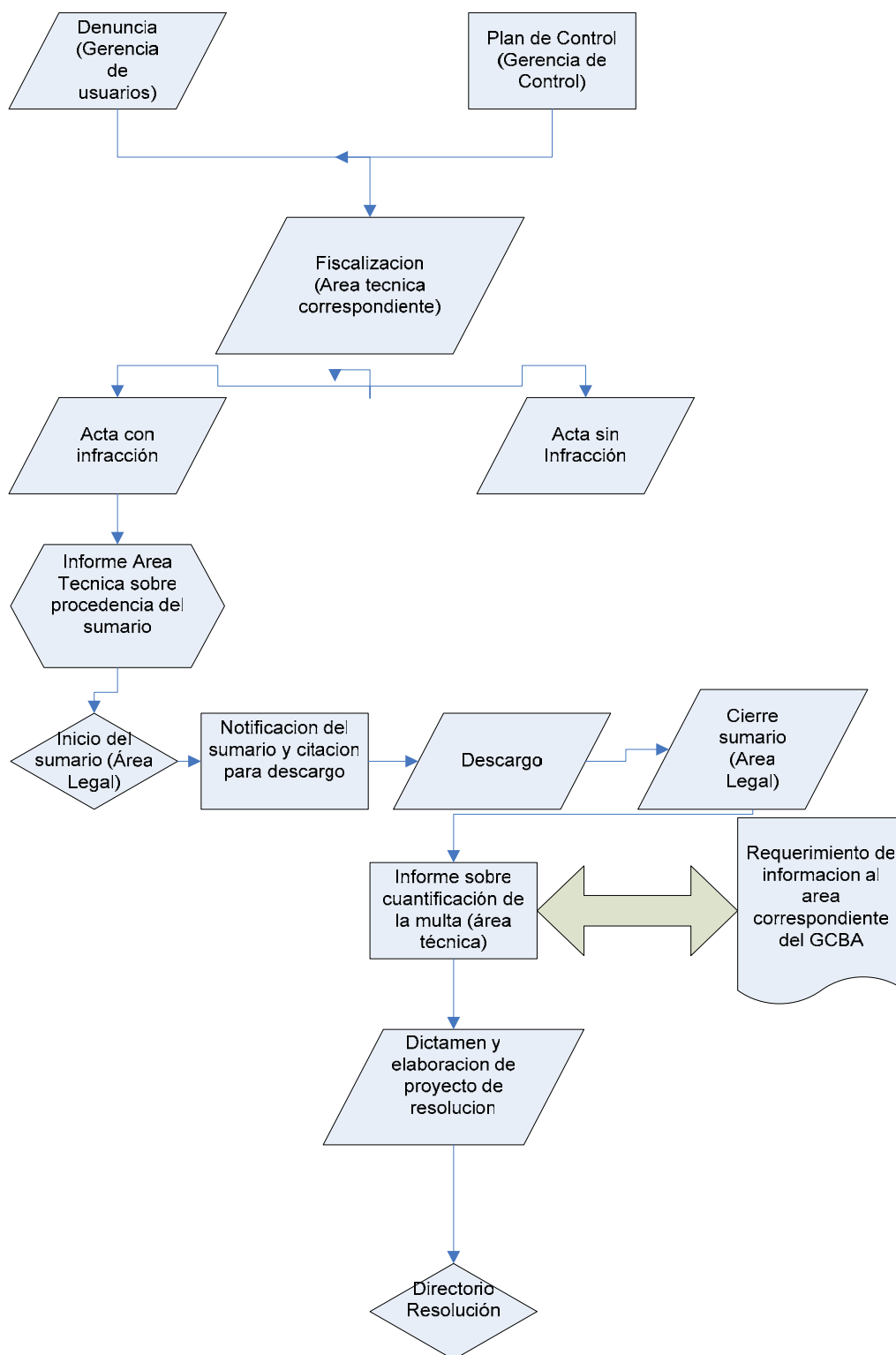
"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la Democracia"

Resolución/EURSP	164	2009	Cuadro de competencias.
Licitación Pública	93	1997	Penalidades.
Licitación Pública	XXX/I		Contrato de concesión con Metrovías SA.
Licitación Pública	II	2002	Señalamiento Luminoso, contratación.
Licitación Pública	93	1997	Luminarias, contratación.
Licitación Pública	6	2003	Higiene Urbana, contratación servicio de recolección de residuos.
Licitación Pública	1176	2010	Higiene Urbana, contratación servicio de recolección de residuos.
Licitación Pública	171	2003	Servicio de relevamiento y mantenimiento de la red de desagües pluviales, limpieza y desobstrucción de sumideros, cámaras, nexos y conductos del sistema pluvial.

Anexo III - Circuitos administrativos-



Anexo IV- Circuitos administrativos –



Anexo V

Estadística del Área Higiene Urbana.

Se agrega anexo con datos suministrados por EURSP.

ESTADÍSTICA RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

AÑO 2011

PLAN DE CONTROL

Empresa	cuadras zonas	Total Cuadras	Total Área Plan Control	Residuos Domiciliarios	Deficiencia residuos domiciliarios	Cestos y Barrido	Recolección Programada	Deficiencia Recolección Programada	Derrame/Diseminación en la Vía Pública	Total deficiencia Plan Control
Cliba	4168	78.359	2271	1987	79	140	377	33	87	338
Aesa	3481	81.048	2203	1261	204	397	531	12	44	527
Urbanur	4570	94.077	3588	2818	83	588	2359	210	44	905
Nitida	5856	80.670	2580	1633	75	183	555	47	8	314
Integra	5316	93.001	2258	1376	46	174	688	13	10	243
Gallu	1572	21.890	968	845	20	6	94	8	11	46
Total zonas										
conc	24951	457.048	15857	8600	507	1438	4614	324	205	2474
zona 5	1649	56.686	892	852	30	5	36	7	0	42
Tot actas (Pe-Den)	28600	513.732	16749	10452	537	1443	4649	331	205	2518

"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la Democracia"

1.1-12-09



ANEXO II

DENUNCIAS - AÑO 2011

Empresa	Total controles	Residuos Domiciliarios	Deficiencia residuos domiciliarios	Barrido y Cestos 100%	Recolección Programada	Deficiencia Recolección Programada	Otros	achique	Total deficiencias
Cilba	96	51	2	1	26	0	18	0	3
Aesa	90	30	1	11	23	0	26	0	12
Urbanur	231	69	1	17	98	5	47	0	23
Nittida	188	97	0	6	60	2	25	0	8
Integra	63	33	1	1	22	0	7	0	2
Galu	35	8	0	1	20	0	6	0	1
zona 5	213	49	3	10	128	5	26	0	18
Total	916	337	8	47	377	12	155	0	67