



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 11.19.10

**ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS -
TRANSPORTE PÚBLICO Y DE PASAJEROS**

Auditoría de Gestión

Período 2018

Buenos Aires, Noviembre 2020

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



AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 220

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Presidenta

Dra. Mariana Inés Gagliardi

Auditores Generales

Dr. Juan José Calandri

Dr. Pablo Clusellas

Cdra. Mariela Giselle Coletta

Lic. María Raquel Herrero

Dr. Daniel Agustín Presti

Dr. Lisandro Mariano Teszkiewicz



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Nombre del Proyecto	11.19.10. Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Transporte Público de Pasajeros.					
Tipo de Auditoría	Gestión					
Domicilio	Diógenes Taborda 116.					
Periodo bajo examen	2018					
Objeto	Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Área de Transporte.					
Objetivo	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de economía eficiencia y eficacia. La adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.					
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión.					
Equipo designado	Supervisora: Dra. Sandra Elena Fumarola.					
Unidad Ejecutora	113. Jurisdicción 20. Jefatura de Gobierno. Subjurisdicción 27. Organismos Descentralizados. Entidad 215. Ente Regulador de los Servicios Públicos. Programa 62. Control Técnico de los Servicios Públicos. Actividad 11000. Control de Transporte.					
Presupuesto	Programa 62 - Control Técnico de los Servicios Públicos.					
	Actividad: 11000 - Control de Transporte					
	<i>Programa</i>	<i>Actividad</i>	<i>Inciso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Sanción</i>	<i>Vigente</i>
						<i>Devengado</i>
	62	11000	2	Bienes de consumo	\$ 76.184,00	\$ 22.184,00
	62	11000	3	Servicios no personales	\$ 33.207,00	\$ 807,00
	62	11000	4	Bienes de uso	\$ 169.997,00	\$ 13.230,00
	TOTAL				\$ 279.388,00	\$ 36.221,00
						\$ 30.500,00



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

FECHA APROBACIÓN DEL INFORME: 11 DE NOVIEMBRE DE 2020

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN N°: 357/20

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



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Noviembre de 2020.
Código del Proyecto	11.19.10.
Denominación	Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Transporte Público de Pasajeros.
Tipo de Auditoría	Gestión
Período examinado	2018
Unidad Ejecutora / Jurisdicción	U. E. 113. Jurisdicción 20. Jefatura de Gobierno. Subjurisdicción 27. Organismos Descentralizados. Entidad 215. Ente Regulador de los Servicios Públicos. Programa 62. Control Técnico de los Servicios Públicos. Actividad 11000. Control de Transporte.
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de economía eficiencia y eficacia. La adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.
Objeto	Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Área de Transporte.
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, los objetivos previstos para las actividades desagregadas y otros indicadores de gestión.
Desarrollo de tareas	Entre agosto y diciembre de 2019
Observaciones Principales	<u>Presupuesto.</u> Inadecuada planificación del presupuesto sancionado.



	Se verificó que el crédito originario aprobado \$279.388 disminuyó en un 87,04% (\$243.167) y las modificaciones presupuestarias efectuadas fueron realizadas en los últimos días del mes de diciembre de año auditado. Conforme se ha descripto en el punto VI.8.c) la variación entre el crédito sancionado (\$279.388) y el crédito vigente (\$36.221) de la Actividad N° 11000 "Control de Transporte", fue de \$ 243.167,00. El inciso 3 de la actividad no tuvo ejecución. Es necesario señalar que el monto del crédito vigente para dicho inciso era de \$ 807,00 y que representa el 2,23% del crédito vigente para la actividad auditada. La subejecución no resulta significativa debido a la escasa significación económica. Circuito Administrativo. Se observa que no se verificó en la muestra consultada, un circuito administrativo posterior al envío de la Nota Externa a la Dirección de Infracciones y/o Dirección de Tránsito, es decir no consta la devolución de las actuaciones con un informe que contenga una información en cuanto a que si el infractor abonó o no la multa. Esto sería necesario para completar el circuito de las acciones realizadas por el ERSP en su función fiscalizadora y sancionatoria. Cobro de las Multas. Se observa que no se verificó en la Muestra Nro.1) analizada ninguna actividad que tuviera como finalidad procurar el depósito de ninguna de las multas impuestas en el año 2018 a METROVÍAS S. A. conforme a la información remitida por el ERSP. Ejecución Fiscal. Se observa que no se verificó en la Muestra Nro.1) analizada ninguna actividad a fin de proceder al inicio de las acciones judiciales correspondientes a fin de obtener la multa por medio de la ejecución fiscal conforme a lo dispuesto en la Ley N°210 Art.21 y 22) y Resolución 475/2018 "Reglamento de Ejecución de Multas".
--	---



Departamento Transporte, Autopista, Taxi y Transporte Escolar.

Control de Transporte Público de Pasajeros. Colectivos.

Se observa que si bien en el año auditado había un Convenio de Colaboración con C. N. R. T. no se verificaron operativos en conjunto (salvo 1, informado por la C. N. R. T.) ya que conforme a que en materia de Transporte Público de Pasajeros las competencias para controlar el servicio son concurrentes entre la Nación y Caba, y resulta necesaria la colaboración entre ambas jurisdicciones.

Control de Taxis. Ejecución del Plan de Control

Se observa que no es posible realizar la ejecución del plan de control por las agresiones sufridas de parte de los chóferes, en contra de los agentes del ERSP, lo cual dificulta la actividad de fiscalización del ERSP sobre más unidades.

Verificación de las denuncias. Se observa que, en relación con la comprobación de las denuncias efectuadas de la muestra analizada, aquéllas no se pueden verificar ya que los hechos relatados tendrían que ser comprobados por los fiscalizadores en el momento en el cual ocurren, lo cual resulta imposible de cumplir. Por lo tanto, las denuncias son rechazadas por este mismo motivo, esto conlleva una tarea desde lo administrativo que no conduce a ningún fin sancionador.

Control de Transporte Escolar. Verificación de las denuncias.

Se observa que, en relación con la comprobación de las denuncias efectuadas de la muestra analizada, aquéllas no se pueden verificar ya que los hechos relatados tendrían que ser comprobados por los fiscalizadores en el momento en el cual ocurren, lo cual resulta imposible de cumplir. y/o la remisión al Área Transporte resulta extemporánea. Por lo tanto, el trámite de estas conlleva una tarea desde lo administrativo gravosa que no conduce a ningún fin sancionador.



	Departamento Subte. Plan de Control y/o denuncia. Respecto de las tareas desarrolladas por el Área <u>Departamento Subte</u> se destaca que se ha llevado a cabo el plan de control y/o verificación de las denuncias por parte del área técnica en forma ininterrumpida durante los años 2016,2017 y el año 2018 en todas las líneas, asimismo se ha verificado la intervención del Área en distintos momentos de la tramitación, incluso la intervención necesaria en la parametrización de las multas. Ahora bien, en la faz sancionadora, se observa que el circuito administrativo permite las presentaciones constantes de METROVÍAS S. A. que obstaculizan la tarea de imposición de multa por parte del ERSP, se verifica por el mismo motivo tardanza de las actuaciones administrativas hasta la imposición de la multa, y además no se verificó el cobro de las multas, ni el inicio de Ejecuciones Fiscales. En la mayoría de los expedientes objeto de la muestra Nro.1) Metrovías S. A. no paga la multa, ni corrige la anomalía sobre todo en referencia específica a la indisponibilidad de las escaleras mecánicas, ascensores en todas las líneas.
Recomendaciones	Para las observaciones VII.1, A, B y C. Sin recomendación. Para la observación VII.1.D. Implementar un sistema administrativo que agilice el cobro de las multas en tiempo y forma e intensificar la fiscalización periódica en particular en lo concerniente a la regularización del problema que da origen a esas multas. Para la observación VII.1.E. Procurar la modificación del sistema administrativo que agilice la ejecución fiscal de las multas en tiempo y forma, e intensificar la fiscalización periódica en particular en corrección del problema que da origen a esas multas. Para la observación VII.2.A. Sin recomendación.



	Recomendaciones para la observación VII.2.B. Para el primer párrafo se recomienda arbitrar todas las medidas necesarias a fin de proteger la integridad física de los trabajadores del EURSP para que éstos puedan cumplir razonablemente con el Plan de Control Anual. Para el segundo párrafo se recomienda implementar nuevos mecanismos alternativos de fiscalización para proceder efectivamente a la verificación de denuncias sobre servicio público de taxis. Para la observación VII.2.C. Implementar nuevos mecanismos alternativos de fiscalización para proceder efectivamente a la verificación de denuncias sobre servicio de transporte escolar. Para la observación VII.2.D. Procurar llevar a cabo una articulación institucional entre ERSP, Metrovías, Gobierno de la Ciudad y SBASE, a fin de que cada organización en el marco de sus competencias arbitre los medios necesarios a fin de lograr que se materialice la reparación de las escaleras mecánicas y/o ascensores en todas las líneas y en todas las estaciones ya que esto se relaciona directamente con el derecho de Acceso a los Medios de Transporte Público. De lo contrario la tarea del ERSP resulta muy difícil en su faz sancionatoria
Conclusión	En mérito de lo hasta aquí manifestado, puede concluirse que el ERSP, Gerencia de Control, Área transporte en el Año 2018 cumplimentó con las misiones y funciones que le fueron asignadas por Ley Nº210, teniendo en cuenta el escaso presupuesto que se afectó al área en particular. Por otra parte, salvo las observaciones vertidas y recomendadas, la actividad llevada a cabo por el Área Transporte con referencia a la fiscalización del Servicio Subte se verificó efectivamente durante los años 2016/2017 y 2018. De esta actividad surgen actas de comprobación, expedientes, nuevas inspecciones con observaciones o sin observaciones. Ahora bien, en el año auditado no se comprobó la percepción de multas,



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

	ni el inicio de ejecución fiscal, ni la corrección de los problemas vinculados con las escaleras mecánicas, ascensores ni ese año ni en años anteriores. A tal punto que se encontraba en trámite una causa en el Fuero Contencioso Administrativo. Por lo tanto se hace necesario en nuestra opinión procurar una colaboración entre ERSP, Metrovías, Gobierno de la Ciudad y SBASE, a fin de que cada ente en el cumplimiento de las misiones y funciones realice los cambios necesarios a fin de arreglar y/o reemplazar las escaleras mecánicas y/o ascensores en todas las líneas y en todas las estaciones ya que esto se relaciona directamente con el Acceso a los Medios de Transporte Público.
--	---



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
"ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS – TRANSPORTE
PÚBLICO Y DE PASAJEROS"
PROYECTO N° 11.19.10**

DESTINATARIO

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

En uso de las facultades conferidas en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 70, artículos 131, 132 y 136, esta Auditoría General procedió a efectuar el examen en el ámbito del Ente Regulador de los Servicios Públicos mediante el proyecto 11.19.10, "Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Transporte Público de Pasajeros", auditoría de gestión correspondiente al año 2018.

I. OBJETO.

Ente Único Regulador de los Servicios Públicos. Transporte Público de Pasajeros.

II. OBJETIVO.

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

Las tareas de campo se han realizado entre agosto y diciembre de 2019.

IV. PROCEDIMIENTOS APLICADOS.

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

1. Lectura y análisis de los proyectos anteriores elaborados por este organismo al Ente Único Regulador de los Servicios Públicos.
2. Circularización y requerimiento de Información. Se han enviado las siguientes notas:

Nota N°	Organismo	Tema requerido y respuesta
1007-2019 16/07/2019	ERSP	Presentación.
1060-2019 25/07/2019	ERSP	Requerimiento de Información. Contestada.
1442/2019 07/08/2019	ERSP	Requerimiento de Información Contable. Contestada.
1443/2019 07/08/2019	ERSP	Requerimiento de Información. Solicitud de Expedientes. Contestada.
1562/2019 02/09/2019	ERSP	Prórroga de 7 días corridos para la contestación de la nota.
1725/2019 30/09/2019	C.N.R.T.	Pedido de Información sobre el Convenio firmado con el EURSP. Contestada.
1726/2019 30/09/2019	OGEPU	Requerimiento de Información. Solicitud de modificaciones presupuestarias. Contestada.
1727/2019 02/10/2019	DGC	Requerimiento de Información. Solicitud de ejecución presupuestaria. Contestada.



Nota N°	Organismo	Tema requerido y respuesta
1745/2019 04/10/2019	ERSP	Requerimiento de Información. Pautas objetivas parametrización de multas. Contestada.
1746/2019 30/09/2019	ERSP	Solicitud de las copias fiel de las Resoluciones. Contestada.
1744/2019 04/10/2019	ERSP	Solicitud de Información. Multas y Sanciones. Contestada.
1747/2019	EURSP	Informe de Modificaciones Presupuestaria. Contestada.
1748/2019 04/10/2019	ERSP	Solicitud de Información. Juicios Iniciados a Metrovías. S. A. Contestada.
1776/2019 04/10/2019	ERSP	Se solicita manual de procedimiento. Plazo de guarda de los expedientes. Contestada.
1806/2019 08/10/2019	ERSP	Solicitud de expedientes físicos y electrónicos. Contestada.
2155/2019 25/11/2019	ERSP	Solicitud de expedientes electrónicos. Puesta a disposición.

3. Entrevista protocolar con las Autoridades máximas del EURSP.
4. Entrevista con los responsables de las Gerencia de Administración, Gerencia de Modernización, Gerencia de Control de Control, y Área Transporte, y sus Jefes de Departamento.
5. Entrevistas no formales con el personal del área Sindicatura, a fin de determinar cómo se realizaron los controles.
6. Obtención de las muestras (dos muestras) sobre la base de la información suministrada por el área.
7. Relevamiento de expedientes electrónicos.
8. Relevamiento de expedientes físicos.
9. Elaboración de papeles de trabajo.
10. Elaboración de gráficos con la información obtenida.
11. Cotejo de Información con C. N. R. T. Estudio del Convenio.
12. Búsqueda de la normativa relativa a la materia transporte y realización de Anexo Normativo.



13. Elaboración de gráficos referentes a la Estructura Orgánica y sus modificaciones.
14. Enumeración de los programas a cargo del Ente y su incidencia en relación con el crédito sancionado.
15. Descripción del programa 62 y las actividades que lo componen.
16. Análisis del crédito sancionado para la actividad.
17. Análisis de la información obtenida en la cuenta de inversión 2018.
18. Análisis de las modificaciones presupuestarias.
19. Análisis de la Ejecución presupuestaria de la Actividad Nº 11000 "Control de Transporte".

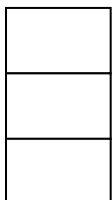
V. LIMITACIONES AL ALCANCE.

No ha habido limitaciones al alcance.

VI. ACLARACIONES PREVIAS.

VI.1. Mudanza nueva sede del ERSP Diógenes Taborda 116.

Después de muchos años de prestar servicios en la calle Bartolomé Mitre 960, y Anexo en Rivadavia 1100, se concretó la mudanza de las oficinas a la nueva sede del EURSP a Diógenes Taborda 116, en el barrio de Parque Patricios. Esto aconteció en el año auditado, con fecha 5 de noviembre de 2018. Esto significó que los archivos físicos de toda la documentación fueron enviados a una empresa encargada a tal fin. Además, comenzó un proceso de digitalización de toda la documentación que será expuesta en los puntos subsiguientes. Por otro lado, se implementó un sistema de seguridad de última tecnología con controles biométricos para accesos y control de presentismo, cámaras de segu-





alidad de tipo domo para mantener resguardados a todos los empleados del organismo, y se implementó una nueva central telefónica que se encuentra interconectada con los edificios de la administración central del G.C.B.A., que tenía como finalidad un ahorro en rubro comunicaciones.

VI.2. Cambio de sistema informático.

Conforme lo informado mediante Entrevista por la Gerencia de Modernización¹ a dicha repartición, se le encomendaron las siguientes funciones:

"Participar en el armado de simplificación de Manuales de Procedimientos Administrativos del ERSP.

Proveer a todos los Agentes del ERSP medios de accesibilidad y transparencia a través de la incorporación de modernas herramientas tecnológicas.

Impulsar los procesos de cambio en la cultura organizacional, dirigiéndola a políticas de despapelización, digitalización e implementación de la firma digital.

Promover y realizar campañas institucionales a fin de llevar a cabo la Difusión del ERSP.

Realizar el seguimiento y análisis de la normativa en relación con los servicios controlados por el ERSP.

Asistir al Directorio y a la Presidencia en las Audiencias Públicas que fueran convocadas en virtud de las atribuciones del ERSP.

¹ Papel de Trabajo. Entrevista realizada al Sr. Gerente de Modernización con fecha 04/10/2019.



Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual e Informes Especiales.

Evaluar el personal a su cargo.

En relación con las siguientes funciones asignadas:

Proveer a todos los Agentes del ERSP medios de accesibilidad y transparencia a través de la incorporación de modernas herramientas tecnológicas.

Impulsar los procesos de cambio en la cultura organizacional, dirigiéndola a políticas de despapelización, digitalización e implementación de la firma digital.

Se han realizado los siguientes cambios en el año auditado de acuerdo con los siguientes EJES temáticos:

Actualización de la página web, para permitir a los ciudadanos conocer los distintos servicios que presta el ERSP, la normativa que los regula, las obligaciones del prestador del servicio y la posibilidad de realizar una denuncia.

Implementación del Sistema Integral de Gestión Documental (SIGED) entendido este como el conjunto de sistemas informáticos integrados, que incluye mecanismos electrónicos de recepción y remisión de solicitudes, documentos, expediente y comunicaciones a través de una sede electrónica, de forma tal de facilitar la comunicación y dejar la debida constancia de los trámites y actuaciones.

Implementación de la firma digital, se procuró que los todos los documentos estén firmados por firma digital en cualquiera de los módulos que forman



el SIGED, la cual tiene la misma validez jurídica y probatoria que aquellos documentos firmados ológrafamente.

VI.3. Cambios de procedimiento de fiscalización.

Originariamente, el fiscalizador confeccionaba un Acta de Fiscalización en forma manual, la cual contenía fecha y hora, servicio controlado, irregularidad detectada, firma del fiscalizador, y en ocasiones anexos descriptivos de la irregularidad. Este procedimiento se modificó, con la Implementación de la “App de Fiscalización”, que permitió que los controles técnicos e inspecciones efectuados por los agentes fiscalizadores del ERSP, sean realizados con mayor agilidad, celeridad y precisión. Los resultados de los controles son plasmados en actas digitales y cuentan con firma digital, lo que las hace inalterables, garantizando mayor transparencia, eficiencia y economía. Las actas digitales forman parte del universo SIGED permitiendo realizar un seguimiento transversal de la gestión del control de los servicios Públicos. Por otro lado, los fiscalizadores cuentan con una aplicación denominada “Customer Relationship Management” (CRM) o “Gestión de relaciones con los clientes” que ha permitido centralizar en una única base de datos todas las interacciones.

VI.4. Cambios normativos respecto procedimiento administrativo.

Las Resoluciones Nro.183/PARA/18, 184/PARA/18, 185/PARA/18 y 186/PARA/18 habilitaron legalmente al efectivo inicio del proceso de digitalización, eliminación del expediente de papel y digitalización de documentos.

El Art. 1º de la Resolución Nro.183/PARA/18 en el Art.1 estableció el inicio del proceso de Modernización Administrativa. Ésta ha tenido como objetivo *“asegurar una mayor eficacia, eficiencia, economía y calidad en el cumplimiento de políticas, objetivos y metas”* *“garantizar la transparencia y control ciudadano*



en la gestión pública" ... "implementar el uso de un sistema de gestión documental electrónico, firma digital y sus respectivos módulos, garantizando la seguridad de la información".

En la misma norma mencionada, Se aprobó la implementación del Sistema Integral de Gestión Documental (SIGED), se aprobó el Reglamento para la Gestión de Actuaciones Administrativas, y el Nomenclador de Trámites de Expedientes; además, fijo pautas para expediente papel.

En el Anexo I) describe el SIGED, que contiene módulos Sistema Único de Comunicaciones Oficiales (SUCO);(Sistema único de Documentos Electrónicos (SUDE)y Sistema único de expedientes (SUEX). En el Anexo II) El reglamento establece el alcance de las definiciones en el Art.2º, determinando que se considera actuación administrativa, cédula de notificación, dictamen, disposición, documento, expediente electrónico, expediente físico, firma digital, giro documental, informe, legajo, memo, nota externa, nota interna, oficio judicial y otras. En particular se refiere al Sistema único de Control de expedientes (SUCE)aprobado por Resolución Nro. 228/ERSP/2009 que se derogó a la fecha de las tareas de campo.

La Resolución 184/PARA/2018 aprobó la digitalización de todos los documentos que formen parte de un expediente electrónico, y si fueran de papel se estableció que aquéllos deberían ser digitalizados. Los expedientes digitalizados, debían seguir un protocolo conforme al Art.11, del reglamento. Respecto de los archivos de expediente en papel se estableció que el proceso de digitalización fuera realizado conforme a los términos de la Resolución Nro.716/ERSP/2017.

La Resolución 185/PARA/2018 autorizó a la Mesa de Entradas, Salidas y Archivo a que proceda la digitalización.



La Resolución 186/PARA/2018 autorizó a las Unidades Organizativas a proceder a la depuración de notas, memos y cualquier otro tipo de documento.

VI.5. Modificación a las Resoluciones sobre Reglamento de Ejecución de multas.

El procedimiento aprobado por Resolución Nro.234/ERSP/2009, se denominaba Reglamento de Ejecución de Multas, contaba con tres anexos. Mediante Resolución 475/EURSP/2018 se determinó que a partir de 1/10/2018 el procedimiento para el cobro de multas quedaba modificado de acuerdo con los siguientes términos:

1) RESOLUCIÓN El Directorio *del ERSP* emite la Resolución sancionatoria en la que se establece el monto de la multa, la forma de pago, el plazo para cancelarla mediante depósito en cuenta del Ente en el Banco Ciudad y el plazo para acreditar el cumplimiento de la sanción en las actuaciones que la originaron.

2) NOTIFICACIÓN La Mesa de Entradas, Salidas y Archivo *debe notificarla* Resolución al prestador, cumplido lo cual remite la actuación a la Unidad Legal y Técnica *del ERSP*, reteniendo ésta el expediente hasta que transcurran los plazos de ley, y la sanción quede firme, (con o sin acreditación de pago de la multa) o se interponga el recurso.

3) CONTABILIZACIÓN DEL PAGO En el caso de acreditarse el pago, la Unidad Legal y Técnica gira las actuaciones a la Gerencia de Administración para ser contabilizado, depositado en la Tesorería General de la Ciudad y posteriormente archivado. Si se recibieren depósitos por pago de multas que superen el monto de la sanción, únicamente se procederá a su devolución por parte



de la Gerencia de Administración cuando el equivalente de las sumas depositadas exceda las **5 Unidades Fijas determinadas en la Ley Nº 2095**. Caso contrario, la Gerencia de Administración procederá al depósito en la Tesorería General de la Ciudad. Si se recibieren depósitos por pago de multas que no alcancen a cubrir el monto de la sanción, y la diferencia entre el depósito efectuado en sede administrativa o judicial y el monto de la multa con sus intereses, no excediere el límite de 30 Unidades Fijas de la Ley Nº 2095, podrá ser contabilizado por la Gerencia de Administración. Si dicha diferencia superase ese límite, la Unidad Legal y Técnica procederá a intimar al prestador sancionado a realizar el pago de las sumas faltantes dentro del plazo de 10 (diez) días, bajo apercibimiento de dar inicio al procedimiento de ejecución fiscal.

4) CONTABILIZACIÓN DE MULTAS A COBRAR Firme la sanción y no habiéndose acreditado el pago en el plazo correspondiente, las actuaciones o en su caso la resolución judicial serán remitidas por la Unidad Legal y Técnica a la Gerencia de Administración para la contabilización de las sumas a cobrar y confección del certificado de deuda.

5) CERTIFICACIÓN DE DEUDA Concluida la contabilización de las sumas a cobrar, la Gerencia de Administración emitirá el Certificado de Deuda para de iniciar el cobro judicial de las sumas adeudadas. El certificado de deuda deberá contener los siguientes datos: • Nombre o razón social y domicilio del infractor • Importes adeudados cuya gestión de cobro se requiere • Concepto por el cual fue impuesta la sanción • Número de actuación administrativa en la que recayó la misma • Fecha y número de la Resolución respectiva y fecha de su notificación • Fecha de emisión del certificado y firma del funcionario interviniente

6) ACUMULACIÓN DE MULTAS EN UN CERTIFICADO Cuando las multas impuestas a las empresas por el Organismo sean inferiores a \$ 50.000 (pesos cincuenta mil), se podrán acumular con otras de la misma *emitiéndose*



un único certificado de deuda para llevar a cabo su ejecución. En ningún caso, se podrán acumular más de 5 (cinco) expedientes por cada certificado de deuda. El plazo de guarda de cada expediente en la Unidad Legal y Técnica no podrá exceder de 4 (cuatro) meses. El monto mínimo indicado precedentemente, será actualizado anualmente.

7) PAGO PARCIAL Si el pago de la multa se realizara en sede administrativa después de transcurrido el plazo de 30 (treinta) días, sin haberse iniciado la ejecución fiscal, el Área donde se encontrare el expediente efectuará el cálculo de los intereses corridos desde el día 31 de notificada la sanción, hasta la fecha de acreditación del pago en sede administrativa. Con tal objeto, se sumará el capital y los intereses así obtenidos, y el importe abonado se imputará primero a intereses y el remanente a capital, intimándose a la empresa para su pago en el plazo de 10 (diez) días. En caso de que la empresa omitiere dar cumplimiento a la intimación, se remitirá el expediente a la Gerencia de Administración para que se confeccione certificado de deuda respecto del remanente impago. Del mismo modo se procederá cuando la multa hubiere sido recurrida en sede judicial y su importe se abonare sin los intereses correspondientes en sede administrativa o judicial, hallándose el expediente del recurso en trámite o terminado.

8) EJECUCIÓN DE MULTA Una vez emitido el certificado de deuda, la Gerencia de Administración lo remitirá, junto con el expediente de referencia a la Gerencia Legal. Esta ejecutará la multa y los intereses dentro de los 30 (treinta) días de recibido del certificado de deuda;

9) RECURSO DIRECTO Cuando la multa sea recurrida, la Unidad Legal y Técnica remitirá el expediente a la Gerencia Legal, la que, una vez recibida la cédula de traslado del recurso directo interpuesto por la empresa, realizará la



defensa de la resolución dictada por el Directorio y seguirá el trámite del recurso hasta la Sentencia de la Cámara.

10) RESOLUCIÓN JUDICIAL En el caso que la resolución judicial resulte revocatoria en un todo de la sanción impuesta, se procederá al archivo. Si de la resolución judicial firme surgiera una modificación del monto de la multa impuesta oportunamente o fuera necesario cuantificarla, la Gerencia Legal procederá a realizar el cálculo de la multa y, si no se contara con los elementos necesarios para hacerlo, se remitirá a la Gerencia de Control con tal objeto. Una vez obtenido el importe de la multa, la Gerencia Legal intimará a la empresa para que abone el importe determinado en el plazo de 30 (treinta) días bajo apercibimiento de iniciar la ejecución fiscal. Si la multa fuere confirmada en sede judicial pero no se abonare en término, se remitirá el expediente a Gerencia de Administración para que se realice el certificado de deuda.

11) DEPÓSITO EN SEDE JUDICIAL Si los importes fueren depositados en sede judicial, el apoderado del organismo solicitará su transferencia a la cuenta del Ente, acreditando en las actuaciones (o en su copia) la constancia del pago percibido y remitirá el expediente (o su copia) a la Gerencia de Administración para que se efectúe la contabilización correspondiente, el depósito en la Tesorería General de la Ciudad y su posterior archivo.

12) REGISTRO DE SANCIONES La Gerencia de Administración informará el resultado del proceso a la Gerencia de Control para que ésta mantenga actualizada la información sobre infracciones y sanciones que le permita evaluar el desempeño de los prestadores.

Los expedientes físicos y/o digitalizados y/o electrónicos consultados en la Muestra Nro.1) han sido tramitados conforme a la normativa establecida en la Resolución Nro. 234/ERSP/2009. Los expedientes electrónicos consultados



en la Muestra Nro.2) correspondientes al último trimestre del año 2018 se hallaban en trámite en instancias anteriores a la emisión de la Resolución y por lo tanto no alcanzadas por la citada normativa.

VI.6. Concepto de calidad en el servicio público.

Se hace necesario mencionar que toda la normativa hace referencia a que el ERSP debe realizar el control de calidad de los servicios públicos y este concepto tiene muchas formas de interpretarse. Desde el punto de vista conceptual puede entenderse que este concepto se ha extendido a todas las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta procesos más complejos pero básicamente puede interpretarse como la manera óptima de hacer las cosas, a fin de asegurar la seguridad en el transporte público de pasajeros, el cumplimiento de las normas, y la satisfacción del ciudadano. Es también importante establecer mecanismos a través de los cuales se instrumente los sistemas de gestión de calidad.

VI.7. Estructura vigente para el año auditado 2018.

De acuerdo con la documentación remitida por la auditada², su estructura orgánica vigente al 1 de enero de 2018 había sido aprobada por Resolución N° 8/EURS/14 y sus modificatorias³.

Según resulta del informe de la última auditoría realizada al ERSP (proyecto N° 11.17.08 – Ente Único Regulador de Servicios Públicos – Control Patogénico), correspondiente al periodo 2016, la estructura vigente al finalizar dicho año era la aprobada por Resolución N° 8/EURS/2014.

² Nota n° NO-2019-00005068-ERSP.

³ Ver tercer considerando de la Resolución n° 29/-RSP/2018, del 22/2/2018, acompañada por la Nota n° NO-2019-00005068-ERSP.



Se procedió a la búsqueda de las resoluciones publicadas en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires con posterioridad al periodo 2016 del ERSP. De ellas resulta que la única modificación realizada a la estructura y publicada en el Boletín fue la operada por la Resolución N° 1130/ERSP/17, que dispuso que el Departamento de Documentación y Estadística de la Gerencia de Control pasara a depender orgánicamente de la Gerencia de Proyectos, y que la Unidad de Gestión del Sistema de Trayectoria Laboral (Sitrál) pasara a depender orgánicamente del Área de Recursos Humanos de la Gerencia de Administración.

Mediante Resolución N° 29/RSP/18, del 22 de febrero de 2018, se dejó sin efecto dicha estructura y se aprobó una nueva estructura funcional del organismo, con sus correspondientes misiones y funciones⁴. Dentro de esta nueva estructura, el área auditada se encontraría dentro de la División de Control Externo del Departamento de Control en el ámbito de la Gerencia de Control.

Su misión era entonces el “*control de calidad del servicio público de transporte público de pasajeros, ... ejecutados por administración o por terceros*”. Entre sus funciones, se encontraban la de elaborar el plan anual de requerimientos y la propuesta de plan operativo de control, evaluar y aprobar informes técnicos elaborados como consecuencia de inspecciones, solicitar inspecciones para el control del servicio, monitorear el cumplimiento de las acciones correctivas en el ámbito de su competencia, parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas, proveer información necesaria para evaluar el desempeño de los prestadores, elevar a la Gerencia de Control informes técnicos del ámbito de su competencia y asistirle cuando deba participar en audiencias públicas, y todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones respecto de los servicios a su cargo.

⁴ Conforme Resolución n° 29-ERSP/2018, arts. 1° y 2°.



El 25 de abril de 2018 y por Resolución N° 189-ERSP/18, se modificó la estructura de la Gerencia de Control a partir del 1 de mayo de 2018. El control del transporte público quedó repartido entre los departamentos de Subtes, de Transporte Público de Pasajeros, y de Taxi y Transporte Escolar, todos ellos dependientes del Área Operativa de Control de la Gerencia.

Por Resolución N° 166/PARA/18, del 22 de agosto de 2018, se modificó nuevamente la estructura de la Gerencia de Control, fusionando los departamentos de transporte público y taxis, junto con el control de autopistas, en un solo Departamento de Transporte, Autopistas, Taxi y Transporte Escolar.

Una última modificación de la estructura de la Gerencia de Control en 2018 fue realizada mediante Resolución N° 190/PARA/18, del 27 de septiembre de 2018, mediante la que se suprimió su División Mesa de Entradas.

Ver Anexo I. Estructura.

VI.8. Presupuesto.

VI.8.A. Descripción del Programa

Por Ley N° 5.915/17, se aprueba el Presupuesto de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Según el presupuesto sancionado, el Ente Regulador de los Servicios Públicos contó, durante el año 2018, con los siguientes programas:

- Programa N° 1 Actividades Centrales.
- Programa N° 61 Vínculos con los usuarios.
- Programa N° 62 Control Técnico de los Servicios Públicos.
- Programa N° 63 Actividades en Comunas.
- Programa N° 64 Gestión de la Información.



VI.8.B. Programa N° 62 Control Técnico de los Servicios Públicos.

El Ente Regulador de los Servicios Públicos contó durante el año 2018 con un crédito presupuestario sancionado de \$ 470.230.418.

En tanto, el sancionado para el programa N° 62 "Control Técnico de los Servicios Públicos" fue de \$ 114.412.865.

El Crédito de Sanción asignado para el programa 62 representó el 24,33% respecto al asignado para el Ente Regulador.

<i>Descripción</i>	<i>Crédito Sancionado</i>	<i>Porcentaje</i>
Ente Regulador de los Servicios Públicos	\$ 470.230.418	24,33%
Programa N° 62 "Control Técnico de los Servicios Públicos"	\$ 114.412.865	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del Distribución Analítica de Créditos Ley N° 5.915- Presupuesto General 2018

El objetivo de este programa es el control de los servicios públicos el cual tiene asociados aspectos de diversas características y complejidades, por lo que se requiere de controles específicos para cada servicio.

Este programa tiene por objeto ejercer la planificación, el control, el seguimiento y el resguardo de la calidad de los servicios públicos suministrados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante los 365 días del año.

El fin de este programa es lograr que los prestadores de servicios públicos realicen su actividad con la mayor excelencia posible por medio de la planificación y ejecución de controles periódicos sobre los servicios públicos, y en el control y seguimiento de las denuncias recibidas por el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Este programa está compuesto por las siguientes actividades:



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Programa	Actividades	Descripción	Crédito Sancionado	Incidencia
62	10000	Coordinación y Planificación	\$ 113.380.466,00	99,10%
	11000	Control de Transporte	\$ 279.388,00	0,24%
	12000	Control de Instalaciones en la vía pública	\$ 223.184,00	0,20%
	13000	Control de Residuos Patogénicos y Peligrosos	\$ 159.489,00	0,14%
	14000	Control Ambiental	\$ 137.620,00	0,12%
	15000	Control de Tránsito y Concesiones	\$ 232.718,00	0,20%
Total			\$ 114.412.865,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del Distribución Analítica de Créditos Ley N° 5.915- Presupuesto General 2018

Como se observa la actividad N° 10000 es la de mayor incidencia sobre la totalidad del programa. La actividad N° 11000 es objeto de examen para esta auditoría.

VI.8.C. Actividad N° 11000 “control de transporte”

El crédito sancionado para la Actividad N° 11000 “Control de Transporte” fue de \$ 279.388,00.

En tanto la relación del crédito sancionado entre el programa y la actividad bajo examen es del 0,24%

Descripción	Crédito Sancionado	Porcentaje
Programa N° 62 “Control Técnico de los Servicios Públicos”	\$ 114.412.865	0,24%
Actividad N° 11000 “Control de Transporte”	\$ 279.388	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del Distribución Analítica de Créditos Ley N° 5.915- Presupuesto General 2018

A través del Distribución Analítica de Créditos Ley N° 5.915 – Presupuesto General 2018, se realizó la distribución de los créditos aprobados, correspondiente a las partidas presupuestarias de la actividad:



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Jurís.	Subj.	Ent.	U. E.	Prog.	Subp.	Proy.	Activ.	Obra	F. F.	Inc.	Princ.	Parc.	Descripción	Importe (\$)
20	27	215	113	62	0	0	11000						CONTROL DE TRANSPORTE	279.388
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2			BIENES DE CONSUMOS	76.184
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2	3		Pulpa, papel, cartón y sus productos	38.091
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2	3	1	Papel y cartón para oficina	36.695
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2	3	5	Libros, revistas y periódicos	1.396
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2	5		Productos químicos, combustibles y lubricantes	1.265
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2	5	6	Combustibles y lubricantes	1.265
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2	9		Otros bienes de consumo	36.828
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2	9	2	Útiles de escritorio, oficina y enseñanza	25.600
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	2	9	6	Repuestos y accesorios	11.228
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	3			SERVICIOS NO PERSONALES	33.207
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	3	3		Mantenimiento, reparación y limpieza	14.452
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	3	3	2	Mantenimiento y reparación de vehículos	14.452
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	3	4		Servicios profesionales, técnicos y operativos	13.326
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	3	4	5	De capacitación	13.326
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	3	5		Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	5.429
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	3	5	3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	5.429
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	4			BIENES DE USO	169.997
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	4	3		Maquinaria y equipo	76.706
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	4	3	6	Equipo para computación	16.952
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	4	3	7	Equipo de oficina y moblaje	56.024
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	4	3	9	Equipos varios	3.730
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	4	8		Activos intangibles	93.291
20	27	215	113	62	0	0	11000	0	11	4	8	1	Programas de computación	93.291

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del Distribución Analítica de Créditos Ley N° 5.915- Presupuesto General 2018



Los Bienes de Consumo se encontraron representados por productos de Papel y cartón para oficina (Partida 2.3.1), Libros, revistas y periódicos (Partida 2.3.5), Combustibles y lubricantes (Partida 2.5.6), Útiles de escritorio, oficina y enseñanza (Partida 2.9.2) y Repuestos y accesorios (Partida 2.9.6).

Los Servicios No Personales asignados correspondieron a Mantenimiento y reparación de vehículos (Partida 3.3.2), Servicios profesionales, técnicos y operativos de capacitación (Partida 3.4.5) y Servicios especializados, comerciales y financieros de Imprenta, publicaciones y reproducciones (Partida 3.5.3).

Los Bienes de Uso se refirieron a Equipo para computación (Partida 4.3.6), Equipo de oficina y mobiliario (Partida 4.3.7), Equipos varios, otro tipo de maquinaria y equipo no incluido en las partidas parciales anteriores (Partida 4.3.9) y Activos Intangibles correspondientes a derechos de uso de programas de computación (Partida 4.8.1).

Se expone la incidencia que tiene cada inciso sobre el total de la actividad (inciso/total de actividad), de acuerdo con el crédito sancionado:

<i>Descripción</i>	<i>Crédito Sancionado</i>	<i>Incidencia</i>
INCISO 2 - BIENES DE CONSUMOS	\$ 76.184,00	27,27%
INCISO 3 - SERVICIOS NO PERSONALES	\$ 33.207,00	11,89%
INCISO 4 - BIENES DE USO	\$ 169.997,00	60,85%
Total	\$ 279.388,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del Distribución Analítica de Créditos Ley N° 5.915- Presupuesto General 2018

Todas las cifras o monto sobre el crédito sancionado fueron verificados y coincide con la información brindada por el ente auditado y por la Dirección General de Contaduría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



VI.8.D. Cuenta de inversión

Según la Ley Anual de Presupuesto de Recursos y Gastos correspondiente al año 2018, la misión del Ente Regulador de los Servicios Públicos es garantizar el cumplimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos que se encuentren bajo jurisdicción de la Ciudad de Buenos Aires, prestados por la Administración Central, Organismos Descentralizados o por terceros contratados; con continuidad y regularidad, fomentando la prestación de servicios transparentes y competitivos con el objeto de proteger y defender los derechos del usuario y del medio ambiente. Asimismo, efectuar el control integralmente del cumplimiento de los contratos por concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones. Asiste al Poder Ejecutivo en la elaboración de las políticas de planificación, gestión, regulación y renegociación de los contratos de servicios públicos

De la información obtenida de la Cuenta de Inversión 2018, se puede señalar que la apertura programática del Ente Regulador de Servicios Público ha tenido un total de cinco programas o categorías equivalentes a programas. Se trata de una actividad central, tres programas instrumentales y un programa final (Programa N° 62).

El Programa N° 62 "Control Técnico de los Servicios Públicos" se encuentra conformado por las siguientes actividades:

- Actividad 10000 "Coordinación y Planificación".
- Actividad 11000 "Control de Transporte"
- Actividad 12000 "Control de Instalaciones en la vía pública"
- Actividad 13000 "Control de Residuos Patológicos"
- Actividad 14000 "Control Ambiental"
- Actividad 15000 "Control de Tránsito y Concesiones"



El objeto de esta auditoria es la Actividad 11000 "Control de Transporte".

Representan la incidencia de cada una de las actividades en relación con el crédito devengado del programa

El Programa N° 62 "Control Técnico de los Servicios Públicos" tuvo la siguiente ejecución por actividad para el periodo auditado:

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Sanción (\$)</i>	<i>Vigente (\$)</i>	<i>Devengado (\$)</i>	<i>% Dev. act. /prog.</i>
10000	Coordinación y Planificación	113.380.466,00	157.309.825,00	157.304.481,00	99,90
11000	Control de Transporte	279.388,00	36.221,00	30.500,00	0,02
12000	Control de Instalaciones en la vía pública	223.184,00	36.463,00	30.500,00	0,02
13000	Control de Residuos Patológicos	159.489,00	41.038,00	30.500,00	0,02
14000	Control Ambiental	137.620,00	35.890,00	30.500,00	0,02
15000	Control de Tránsito y Concesiones	232.718,00	38.126,00	30.500,00	0,02
TOTAL		114.412.865,00	157.497.563,00	157.456.981,00	100,00

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de la Cuenta de Inversión correspondiente para el año 2018.

Como se observa del cuadro, la actividad 10000 es la que representa la mayor incidencia respecto al total del programa, habiendo devengado durante el ejercicio 2018 \$ 157.304.481,00, lo que representa el 99,90%. En tanto el resto de las actividades tienen menor incidencia económica en el programa, representando el 0,02 %, con un monto devengado de \$ 30.500,00.



VI.8.D.a. Análisis de la ejecución de cada inciso respecto del total del programa.

<i>Inciso</i>	<i>Descripción</i>	<i>Total Devengado</i>	<i>% Devengado Inciso/Prog.</i>
1	Gastos en Personal	\$ 153.680.404,00	97,60
2	Bienes de Consumo	\$ 576.999,00	0,37
3	Servicio no personal	\$ 2.696.818,00	1,71
4	Bienes de Uso	\$ 502.760,00	0,32
Total:		\$ 157.456.981,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de la Cuenta de Inversión correspondiente para el año 2018.

El inciso con mayor ejecución presupuestaria del programa es el inciso N° 1, que representa el 97,60% (\$ 153.680.404). El resto de los incisos en su conjunto suman el 2,40% (\$ 3.776.577,00).

VI.8.D.b. Metas Físicas del Programa N° 62

Como ya se mencionó este programa posee objetivos o metas físicas que son cuantificables. Por tal motivo se lo clasifica como un programa final.

Según lo informado por la Cuenta de Inversión, este programa tuvo la siguiente ejecución física anual:

<i>Metas</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Sanción</i>	<i>Vigente</i>	<i>Realizado</i>
Control Técnico de Servicios Públicos	Control	336.668	336.668	340.909

Fuente: Datos obtenidos de la Cuenta de Inversión correspondiente para el año 2018.

La meta física fue el control técnico de los servicios públicos y fue medido a través de la unidad de medida "control".

Como se puede observar supero la meta física planificado en 1,26% (se realizaron 4.241 controles de más a lo planificado).



VI.8.E. Modificaciones presupuestarias.

La variación entre el crédito sancionado y el crédito vigente de la Actividad N° 11000 "Control de Transporte", es negativa representado un - 87,04% del crédito sancionado y por lo tanto el presupuesto asignado se disminuyó en \$ 243.167,00. Por ende, cuenta con un crédito vigente de \$ 36.221,00.

Programa	Actividad	Inciso	Partida Prin.	Partida Parc.	Descripción	Sanción (\$)	Vigente (\$)	Mod. Pres. (\$)
62	11000	2	3	1	Papel y cartón para oficina	36.695,00	14.695,00	-22.000,00
62	11000	2	3	5	Libros, revistas y periódicos	1.396,00	1.396,00	0,00
62	11000	2	5	6	Combustibles y lubricantes	1.265,00	1.265,00	0,00
62	11000	2	9	2	Útiles de escritorio, oficina y enseñanza	25.600,00	4.600,00	-21.000,00
62	11000	2	9	6	Repuestos y accesorios	11.228,00	228,00	-11.000,00
TOTAL DEL INCISO N° 2						76.184,00	22.184,00	-54.000,00

Programa	Actividad	Inciso	Partida Prin.	Partida Parc.	Descripción	Sanción (\$)	Vigente (\$)	Mod. Pres. (\$)
62	11000	3	3	2	Mantenimiento y reparación de vehículos	14.452,00	452,00	-14.000,00
62	11000	3	4	5	De capacitación	13.326,00	326,00	-13.000,00
62	11000	3	5	3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	5.429,00	29,00	-5.400,00
TOTAL DEL INCISO N° 3						33.207,00	807,00	-32.400,00



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Progra ma	Activid ad	Inciso	Partida Prim.	Partida Partic.	Descripción	Sanción (\$)	Vigente (\$)	Mod. Pres. (\$)
62	11000	4	3	6	Equipo para computación	16.952,00	0,00	-16.952,00
62	11000	4	3	7	Equipo de oficina y moblaje	56.024,00	12.500,00	-43.524,00
62	11000	4	3	9	Equipos varios	3.730,00	730,00	-3.000,00
62	11000	4	8	1	Programas de computación	93.291,00	0,00	-93.291,00
TOTAL DEL INCISO N° 4						169.997,00	13.230,00	-156.767,00
TOTALES DE LOS INCISOS DE LA ACTIVIDAD (\$)						279.388,00	36.221,00	-243.167,00

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida a través de la Nota NO-2019-000053333-ERSP y de la NO-2019-31191262-GCABA-DGCG

Como se puede observar de cuadro anterior que los importes de los créditos sancionados de los incisos 2, 3 y 4 fueron recortados en \$ 54.000, \$ 32.400 y \$ 156,767 respetivamente.

Es necesario señalar que todas las cifras o monto sobre el crédito sancionado y vigente fueron verificados y coincide con la información brindada por el ente auditado y por la Dirección General de Contaduría del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Dirección General Oficina Gestión Pública y Presupuesto (en adelante la OGEPU) en respuesta a la Nota AGCBA N° 1726/2019 informó que las modificaciones presupuestarias que afectaron la Actividad 11000 "Control de Transporte", dentro del Programa 62 - Control Técnico de los Servicios Públicos fueron:



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Tipo Norma Aprob.	Fecha Norma Aprob.	Número Norma Aprob.	Desc. Norma Aprob.	Ejer. Norma Aprob.	Número M. P.	Tipo de Ajuste	Jurís	Sub Jurís	U. E.	Progr.	Sub Progr.	Proy.	Activ.	Obra	Inc.	Princ.	Parc.	Subparc.	F. Fin.	Importe Positivo	Importe Negativo
23-RESOLUCIÓN	28/12/2018	231	PARA	2018	10003	AJU	20	27	113	62	0	0	11000	0	2	3	1	0	11		22.000,00
23-RESOLUCIÓN	28/12/2018	231	PARA	2018	10003	AJU	20	27	113	62	0	0	11000	0	2	9	2	0	11		21.000,00
23-RESOLUCIÓN	28/12/2018	231	PARA	2018	10003	AJU	20	27	113	62	0	0	11000	0	2	9	6	0	11		11.000,00
23-RESOLUCIÓN	28/12/2018	231	PARA	2018	10003	AJU	20	27	113	62	0	0	11000	0	3	3	2	0	11		14.000,00
23-RESOLUCIÓN	28/12/2018	231	PARA	2018	10003	AJU	20	27	113	62	0	0	11000	0	3	4	5	0	11		13.000,00
23-RESOLUCIÓN	28/12/2018	231	PARA	2018	10003	AJU	20	27	113	62	0	0	11000	0	3	5	3	0	11		5.400,00
23-RESOLUCIÓN	28/12/2018	231	PARA	2018	10003	AJU	20	27	113	62	0	0	11000	0	4	3	9	0	11		3.000,00
43-RESOL. MIN. HACIENDA	27/12/2018	1462	SSGAE	2018	9689	RES	20	27	113	62	0	0	11000	0	4	3	6	0	11		16.952,00
43-RESOL. MIN. HACIENDA	27/12/2018	1462	SSGAE	2018	9689	RES	20	27	113	62	0	0	11000	0	4	3	7	0	11		43.524,00
43-RESOL. MIN. HACIENDA	27/12/2018	1462	SSGAE	2018	9689	RES	20	27	113	62	0	0	11000	0	4	8	1	0	11		93.291,00
Total:																				0,00	243.167,00

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida a través de la Nota NO-2019-31110734-GCABA-DGOGP



VI.8.F. Ejecución presupuestaria.

En cuanto al análisis por incisos, se observa que el inciso 2 – Bienes de consumo como el inciso 4 – Bienes de Uso alcanzaron la mayor ejecución presupuestaria, debido a que ejecutaron el 81,14% y el 94,48% del crédito vigente (\$18.000,00 y \$ 12.500,00 respectivamente).

En tanto el inciso 3 - Servicios no personales - no tuvo ejecución. Es necesario señalar que el monto del crédito vigente para dicho era de \$ 807,00 y que representa el 2,23% del crédito vigente para dicha actividad para el ejercicio 2018. La subejecución no resulta significativa debido a la escasa significación económica.

Programa	Actividad	Inciso	Partida Prin.	Partida Parc.	Descripción	Vigente (\$)	Devengado (\$)	%	Sobrantes	
									Valores (\$)	%
62	11000	2	3	1	Papel y cartón para oficina	14.695,00	14.000,00	95,27	695,00	4,73
62	11000	2	3	5	Libros, revistas y periódicos	1.396,00	0,00	0,00	1.396,00	100,00
62	11000	2	5	6	Combustibles y lubricantes	1.265,00	0,00	0,00	1.265,00	100,00
62	11000	2	9	2	Útiles de escritorio, oficina y enseñanza	4.600,00	4.000,00	86,96	600,00	13,04
62	11000	2	9	6	Repuestos y accesorios	228,00	0,00	0,00	228,00	100,00
TOTAL DEL INCISO N° 2						22.184,00	18.000,00	81,14	4.184,00	18,86



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Programa	Actividad	Inciso	Partida Prim.	Partida Parc.	Descripción	Vigente (\$)	Devengado (\$)	%	Sobrantes	
									Valores (\$)	%
62	11000	3	3	2	Mantenimiento y reparación de vehículos	452,00	0,00	0,00	452,00	100,00
62	11000	3	4	5	De capacitación	326,00	0,00	0,00	326,00	100,00
62	11000	3	5	3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	29,00	0,00	0,00	29,00	100,00
TOTAL DEL INCISO N° 3						807,00	0,00	100,00	807,00	100,00

Programa	Actividad	Inciso	Partida Prim.	Partida Parc.	Descripción	Vigente (\$)	Devengado (\$)	%	Sobrantes	
									Valores (\$)	%
62	11000	4	3	7	Equipo de oficina y mobiliario	12.500,00	12.500,00	100,00	0,00	0,00
62	11000	4	3	9	Equipos varios	730,00	0,00	0,00	29,00	100,00
TOTAL DEL INCISO N° 4						13.230,00	0,00	94,48	730,00	5,52

TOTALES	Vigente	Devengado	Porcentaje	Sobrantes	
	\$ 36.221,00	\$ 30.500,00	84,21%	\$ 5.721,00	15,79%

Fuente: Elaboración propia con la información obtenida a través de la Nota NO-2019-000053333-ERSP y de la NO-2019-31191262-GCABA-DGCG

En cuanto a la ejecución, se devengó en un 84,21% del crédito vigente autorizado, es decir, se observó una subejecución del 15,79%.

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



Es necesario señalar que todas las cifras o monto sobre el crédito vigente y devengado fueron verificados y coincide con la información brindada por el ente auditado y por la Dirección General de Contaduría del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

De la entrevista realizada a los funcionarios del organismo, surge que los gastos en personal se imputan al inciso 1 de la Actividad de Coordinación y Planificación (Actividad 10000) del Programa 62. Lo mismo sucede con la partida 3.4 (contratos de locación de servicios).

El organismo auditado, a través de la respuesta a la Nota DGJUS N° 57/19, informó que los gastos imputados a las partidas 2.3.1 "Papel y cartón para oficina" y 2.9.2 "Útiles de escritorio, oficina y enseñanza" se tramitaron mediante Expediente N° 1948 - ERSP – 2018.

Para la compra de los artículos de librerías, se realizó a través la Licitación Pública N° 5/2018.

En tanto los gastos correspondientes al inciso 4.3.7 "Equipo de oficina y moblaje" correspondió a la compra de cafeteras, heladeras, microondas y percheros fueron aprobados por la Disposición N° 261/GA/2018.

También en dicha entrevista se explicó que el organismo cuenta un sistema contable propio, que es un sistema comercial denominado "Bejerman". Por tal motivo, el organismo realiza mensualmente la carga de la información contable al SIGAF a través de los formularios C - 57.

VI.9. Normativa.

El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos tiene jerarquía constitucional. En efecto, la Carta Magna de esta Ciudad Autónoma de Buenos



Aires establece en su art. 138 que: *"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".

El 29 de junio de 1999 se sancionó la Ley N°210. En ella, se determinó las misiones y funciones del mencionado organismo.

En efecto, en su art. 2º se establece que corresponde al Ente *"ejercer 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"*. En tanto, y en lo que hace al tema bajo análisis en el presente informe, el inc. a) del mencionado artículo, menciona como servicio público al servicio de transporte público de pasajeros. Establece en su Art. 3º las funciones propias EURSP dentro de las que se encuentran las de control de la calidad de prestación del servicio, como así también su potestad sancionatoria.

Corresponde ahora, señalar la normativa que regula los distintos servicios de transporte público de pasajeros que brindan servicios dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y la injerencia que tiene el ERSP en dichos servicios.

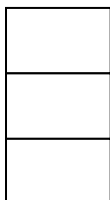


Respecto del servicio de transporte ferroviario de subterráneos, corresponde señalar en primer término que —mediante Decreto 2608/PEN/1993— se aprobó la concesión de su explotación a METROVÍAS S. A.

La línea "H", es la única cuyo dominio continúa en manos de C.A.B.A. teniendo la citada empresa una autorización precaria para la prestación transitoria del servicio hasta tanto se realice el procedimiento de licitación (Decreto N°1482/GCBA/2007).

En ambos casos, su explotación se encuentra regida por la Ley N°2.148 "Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires", el que en su capítulo 9.3, establece las obligaciones de los pasajeros, las empresas concesionarias y la Autoridad de Aplicación.

Asimismo, el 19 de diciembre de 2012- la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionó la Ley N° 4472 de "Regulación y Reestructuración del Sistema de Transporte Ferroviario de Pasajeros de Superficie y Subterráneo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires". Entre otros conceptos el Art.2º establece: *"se asumió por parte de la C.A.B.A el servicio público del SUBTE que se encuentre exclusivamente en jurisdicción de la CABA y las líneas nuevas o expansiones de las líneas existentes que se construyan en el futuro"*. Por otra parte, designó a SUBTERRÁNEOS DE BUENOS AIRES SOCIEDAD DEL ESTADO (SBASE) como Autoridad de Aplicación de los dispuestos en la Ley. Se hace mención del Contrato con METROVIAS S. A. y su controlante SBASE. Asimismo, se hace referencia a la forma de prestación del servicio, a las obligaciones emergentes de la Concesión, tarifas, usuarios. El En lo que respecta a las autoridades de aplicación, Art.18 inciso 3) Hace mención del ERSP en el sentido en quien el en ejercicio de sus funciones se regirá por la Ley N°210 en todo lo que no se oponga a lo establecido en la citada Ley.





Por Resolución N°106-EURSPCABA-08, el Ente creó su "Manual de Procedimientos", el que instituye dos sistemas a fin de verificar el correcto funcionamiento del servicio de subterráneos. Estos son: Control por Plan de Control y Denuncias sobre el Servicio de Subterráneos. El primero de ellos, supone una planificación del propio ente, en tanto que el segundo de los casos la intervención de este organismo se encuentra supeditada a la denuncia efectuada por un usuario o por un Comunero.

En lo que concierne a las sanciones, frente a un incumplimiento de sus obligaciones por parte de la concesionaria, están reglamentadas –en la actualidad- por la Resolución N°475-EURSPCABA-2018 (que dejó sin efecto las Resoluciones N° 234/ERSP/2009, N° 233/ERSP/2016 y 349/ERSP/2017 a partir del 28 de septiembre de 2018), en la que se establece un procedimiento de imposición de multas, que parte desde su notificación hasta su posible apelación en sede judicial.

Por otra parte, por la misma Resolución, se crea un registro a fin de tener un conocimiento acabado del desempeño de las obligaciones inherentes a la prestataria.

Un párrafo aparte, debe dedicarse a la fiscalización del servicio prestado por la empresa METROVÍAS S. A. respecto de la línea "H". Ello pues, el Decreto 1482/2007 establece de manera expresa en su art. 4º que serán funciones del ERSP :*"Verificar las condiciones de operación de los servicios, en sus aspectos técnicos, operativos y económicos financieros; controlar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del operador; verificar el cumplimiento de la programación de los servicios a prestar por el operador que se detallan en los términos de referencia que forman parte del presente como Anexo A.; verificar el cumplimiento de los procedimientos a seguir para la determinación de costos, ingresos, modo de retribución del operador y de las compensaciones que en su*



caso corresponda efectuar; fiscalizar el cumplimiento de las condiciones impuestas al operador para la prestación de los servicios, su comercialización y el cumplimiento del programa de mantenimiento de la infraestructura y del equipamiento; controlar el cumplimiento de las normas de seguridad y operativas de los servicios autorizados; requerir información y realizar inspecciones y auditorías; aplicar las penalidades correspondientes a la autorización por incumplimiento de sus términos y condiciones; verificar el comportamiento de la demanda y proponer a la autoridad de aplicación las medidas de corrección que estime necesarias, a los fines de la mejor atención del interés público comprometido; resolver las controversias que se susciten para las cuales no se prevea otro procedimiento especial; realizar todo otro acto que considere necesario o conveniente para el ejercicio de sus funciones y evaluar y aprobar los proyectos de presupuestos para la prestación del servicio, que de conformidad a los extremos previstos en el Anexo A que forma parte del presente, presente el operador.”

En lo concerniente al servicio de taxis, éste se encuentra reglado por la ley N°3622, sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el 11 de noviembre de 2010, y que integra el “Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.

En el citado Código, específicamente en Capítulo 12.2, punto 12.2.1, establece que se considera taxi a: *“Servicio de transporte público de personas, no colectivo, en automóviles de alquiler con taxímetro de hasta cuatro (4) pasajeros por vehículo, prestado en un vehículo y por un conductor debidamente habilitados por la Autoridad de Aplicación. El servicio debe prestarse desde el punto en el que lo solicita el pasajero, hasta el punto de destino indicado por éste...”*

El vehículo empleado deberá tener una antigüedad máxima de diez años, contar con los sistemas de seguridad básicos, tener todas sus



luces en perfecto funcionamiento y encontrarse en condiciones higiénicas entre otras obligaciones.

Asimismo, el mencionado Código establece en su punto 12.3.4.5 que: "Debe ubicarse, en el interior del vehículo de manera visible al menos la siguiente información:

"Por quejas del servicio, dirigirse al Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Bartolomé Mitre N.º 760 Piso 9, TE: 0800-222-ENTE (3683)- www.entedelaciudad.gov.ar".

La Autoridad de Aplicación está facultada para sustituir los datos contenidos en la identificación de producirse cambio en los mismos".

Respecto al conductor, la Ley N° 24.449 establece, en su art.16, que deberá contar con una licencia tipo "D", que le otorga el carácter de "conductor profesional" y lo habilita a realizar el transporte de pasajeros.

Al tratarse de un servicio público de transporte, su control, seguimiento y resguardo de la calidad del servicio prestado, se encuentra dentro de la órbita de competencias del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos (Ley N°210, art. 2º).

Los usuarios, en tanto personas físicas que utilizan el servicio en forma onerosa, son considerados "consumidores" por lo que sus derechos en carácter de tales se encuentran amparados por la Ley N°24.240 (Ley de Defensa del Consumidor).

En relación al TRANSPORTE ESCOLAR, éste se encuentra definido en el título VIII, punto 8.1.1., del "Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires"; el que reza: "El servicio de transporte de escolares-



consiste en el traslado a título oneroso o gratuito de alumnos de nivel inicial, primario o medio que cursan sus estudios en colegios o escuelas de gestión pública o privada, ubicadas en la Ciudad de Buenos Aires, con origen o destino a dichos establecimientos..." Asimismo, se considera transporte escolar al realizado con destino a actividades deportivas y otro tipo de actividades recreacionales. En estos casos, se establece que debe transportar un mínimo de seis alumnos.

El control del servicio de Transporte Escolar estará a cargo de: la Dirección General Cuerpo de Agentes de Control de Tránsito y Transporte y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos (conforme punto 8.1.3).

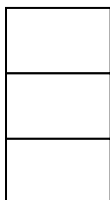
En tanto que, los requisitos técnicos que deben cumplir los vehículos se encuentran normados por el Capítulo 8.2 del mencionado Código.

Finalmente, y en lo concerniente al cronograma de adecuación de los plazos de antigüedad de los vehículos ha sido regulado por la Ley Nº1665 incorporada al Código de Transporte de la CABA.

Respecto del AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS, se encuentra reglado por el Decreto Nº 656/94 del Poder Ejecutivo Nacional y por el Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La primera de las normas citadas establece como ámbito de aplicación a *"toda prestación de servicios de transporte automotor de pasajeros de carácter urbano y suburbano que se desarrolle en el ámbito de la Jurisdicción Nacional..."*.

Se excluyen de manera expresa, los servicios prestados por taxímetros, los vehículos de servicios fúnebres, las ambulancias, y los vehículos de alquiler que transporten no más de cinco personas.





El art. 5° del mencionado Decreto, establece como autoridad de aplicación a la Secretaría de Gestión de Transporte, dependiente del Ministerio de Transporte.

Asimismo, crea el Registro Nacional de Transporte de Pasajeros por Automotor de Carácter Urbano y Suburbano (art. 9°).

A fin de poder explotar el servicio público de pasajeros, los interesados deberán constituirse bajo alguno de los tipos societarios previstos en la legislación, ya sea como sociedad de personas, de capital o cooperativas.

Estas entidades, deberán solicitar un permiso de explotación de servicio a la Autoridad de Aplicación, que se otorgará por un plazo de diez años. Este plazo puede ser renovado, siempre y cuando el prestador no incurriere en un incumplimiento de sus obligaciones, o que por razones técnicas la renovación no resulte conveniente.

Ahora bien, el Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en su Título 9° "Del Transporte Colectivo de Pasajeros y Carga" establece otras pautas para la prestación del servicio.

Pone el acento, a diferencia del Decreto N° 656/PEN/94, en las características técnicas que deben tener los vehículos y en aquello que concierne a la seguridad y bienestar de los pasajeros.

Así, por ejemplo, establece -en el punto 9.2.1- la cantidad máxima de personas transportadas; la obligación de transportar a personas no videntes con su perro guía o el mecanismo de asistencia del que se valgan; la de tener por lo menos dos asientos adyacentes a la puerta de ingreso destinadas al uso prioritario de personas ancianas, con discapacidad, embarazadas o con movilidad reducida entre otras.





En este título se establecen, asimismo, normas de conductas que serán exigidas a los pasajeros del transporte colectivo (punto 9.2.2) y a los conductores (punto 9.2.3).

VI.10. Manual de procedimientos.

En cuanto al manual de procedimientos fue aprobado por Resolución 106-ERSP-08 modificada por Resolución Nro.280/ERSP/2009 y Resolución 94/ERSP/2010. En su punto 30.13) Se establecen las pautas para el Control de Servicios de Taxis y Transporte Escolar; Punto 30.18) Control del Subte; 30.19 Control de Colectivos. Punto 31) Determinación de la Multa y punto 32. Asignación de Tareas (ATO). En particular se ha modificado la forma de realizar el acta de fiscalización entre otras cosas.

VI.11. Plazos de guarda.

Los plazos de guarda correspondientes a la documentación física se normaba en la Resolución Nro.716/ERSP/2017 (B.O.C.B.A.Nro.5367 de fecha 07/05/2017) norma que fue derogada por la Resolución Nro.183/PARA/2018 (B.O.C.B.A. Nro. 5479 de fecha 17/10/2018). Esta Resolución dio inicio al proceso de Modernización Administrativa del ERSP, que ha tenido como objetivo asegurar la mayor eficacia, eficiencia y economía y calidad en el cumplimiento de políticas, objetivos y metas, y garantizar la transparencia y control ciudadano de la gestión pública.

VI.12. Personal.

La oficina cuenta con 44 agentes. En su gran mayoría son agentes de la planta permanente, pero en el año auditado también hubo contratos de locación de servicios que realizan tareas administrativas.



El área contaba con un vehículo para la movilidad de sus agentes.

VI.12.A. Evaluación de desempeño del personal.

Respecto a las evaluaciones de desempeño cabe señalar que por Acta de Directorio Nro.709 del 28/11/2018 en su punto 10, se estableció: “...que en virtud del cambio de gestión operado durante el año en curso y las modificaciones realizadas en la estructura orgánica y procedimientos del ERSP se considerara como aprobada la Evaluación de Desempeño del Personal correspondiente al ejercicio 2018 a los efectos de la promoción de grado dentro del SISTRAL.

VI.12.B. Percepción de viáticos.

La información recibida da cuenta que en el año 2018, la Gerencia de Control tenía una Caja de Viáticos para la realización de las tareas de fiscalización, no así el área específica⁵.

VI.13. Gerencia de Control. Área Operativa de Control. Departamento Subte y Departamento Transporte, Autopista, Taxi y Transporte Escolar.

Conforme a la Estructura vigente al 31/12/2018 cuyo esquema representativo se remite al Anexo I) el Área tiene como **MISIÓN**:

“Ejecutar el control de calidad del servicio público de transporte público de pasajeros, sean estos servicios ejecutados por administración o por terceros”

⁵ Contestación a la Nota Nro.1806/19, recibida con fecha 01/11/2019.



Y tiene como **FUNCIÓN:**

Elaborar el Plan Anual de Requerimiento y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración

Elaborar la propuesta del Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.

Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.

Elaborar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios en el ámbito de su competencia.

Solicitar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para el seguimiento y control de la calidad de los servicios públicos.

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.

Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.

Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.

Elevar a la Gerencia de control, los informes.

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



Evaluar el Personal a su cargo.

Elaborar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamos de los usuarios.

Por lo tanto y en resumen el control del transporte por parte del ERSP comprende control de taxis, control de transporte escolar, control de subte y control de colectivos y control de autopistas. Puede llevarse a cabo por Plan de Control 2018 o verificación de Denuncias. Se describirán a continuación ambos procedimientos comunes a todas las áreas.

El área auditada esta subdividida en Departamento Subte, y Departamento de Transporte, Taxi, Autopista, Transporte Escolar. Esta última modificación se debió a la supresión del Departamento Autopista, como un área independiente, incluyendo la temática en el último departamento citado por Resolución Nro.189/ERSP/2018. La información complementaria puede verse en el **Anexo I. Estructura.**

VI.13.A. Informe de Gestión del Área.

Conforme a la información el ERSP elaboró Informe General de Gestión Año 2018, que elevó a la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El área auditada ha elaborado su propio informe de gestión que obra en el Anexo III).

VI.13.B. Denuncias. Circuito administrativo. Reglamento de procedimientos de reclamos de usuarios y sanciones por infracción en la prestación de servicios públicos.

El circuito se encuentra descrito en la Resolución Nro.0673/ERSP/2016 de fecha 28/12/2016. Esta norma fue modificada por la



Resolución Nro.014/ERSP/2017 de fecha 27/03/2017 ⁶ en cuanto a la fecha de entrada en vigor, se estableció el 01/05/2017. Por lo tanto, la norma mencionada se hallaba vigente a la fecha del Proyecto de auditoria.

La normativa establece una diferencia entre los conceptos de queja o denuncia y el concepto de reclamo.

Se entiende por **queja o denuncia** a toda comunicación o solicitud de intervención por actos o conductas que presuntamente constituyen una infracción a la prestación de los servicios públicos reglados por la ley N°210. La denuncia deberá contener nombre el apellido de denunciante, domicilio físico electrónico, denominación social del prestador del servicio público, toda **documentación o prueba que acredite la existencia de la presunta infracción**.

Las quejas son derivadas del área de Atención a Usuarios a las respectivas áreas técnicas.

Se entiende por **reclamo** a toda pretensión propia de un usuario, sea persona física o jurídica, con motivo de un perjuicio que haya sufrido como consecuencia del uso o de la prestación de algunos de los servicios controlados por el ERSP.

En el caso del reclamo, se le da traslado a la empresa involucrada y en este caso, puede haber una CONCILIACIÓN. De lo contrario se sigue con las actuaciones hasta la sanción. (INICIO DE SUMARIO).

Conforme a la información recabada el Circuito Administrativo de denuncias vigente al año 2018 se puede describir de la siguiente manera:

⁶ Papel de Trabajo. Copia de la Resolución Nro.014/ERSP/2017. Inserta en el Anexo Normativo.



Las denuncias podrán ser presentadas por los usuarios de los servicios públicos controlados por el ERSP en forma presencial, telefónica o vía web.

La **"Gerencia de Usuarios y Participación Ciudadana"** a través del área **"Atención al Usuario"** y el **"Área de Relación con las Comunas"**, serán las únicas unidades organizativas que podrán recibir y dar curso a las denuncias; la registrarán y comunicarán en forma inmediata al área **"Área Operativa de control de la Gerencia de Control"** a los fines de realizar los controles técnicos e inspecciones correspondientes.

En el caso de que los hechos denunciados no fueran competencia del ERSP, se informará al usuario de tal circunstancia, junto con la información del Organismo competente a los fines de que efectúa su denuncia.

Finalizada la intervención del **"Área Operativa de Control"**, se pondrá en conocimiento de la Gerencia de Usuarios los resultados de los controles técnicos a los fines de comunicarlos al denunciante.

La Gerencia de Usuarios a través de la unidad organizativa correspondiente, informará al denunciante la actuación del Organismo respecto a su denuncia y las medidas adoptadas o a adoptar en tal sentido.

Efectuada la comunicación al usuario de los resultados de la denuncia, la **"División Operativa de la Gerencia de Usuarios"** solicitará la caratulación de expediente y procederá a la agregación de la denuncia y toda la documentación generada como consecuencia de ella y de la actuación del ERSP.

En el caso de que los controles efectuados no surgiesen acción u omisión que pudieran configurar una presunta infracción y/o que amerite una posterior intervención del ERSP la **"Gerencia de Usuarios"** dispondrá el archivo de las actuaciones.



En el caso de que de los controles efectuados como consecuencia de la denuncia hubiere tomado conocimiento de acciones u omisiones que pudieran configurar una presunta infracción, las actuaciones serán remitidas a la **"Gerencia de Control"** a los fines de que el **"Área Legal y Técnica"** tome la intervención de su competencia y determine las medidas a adoptar.

Conforme a la información brindada por el ERSP se han recibido 420 denuncias correspondientes a Transporte Público.

- Colectivos 113
- Subte 106
- Taxi 82
- Transporte Escolar 119

Se deja constancia que en la muestra analizada se han verificado los procedimientos descriptos.

VI.13.C. Plan de control.

Conforme a la entrevista efectuada⁷, no constan en los registros consultados los fundamentos para la elaboración de los planes de control periodo 2018, ya que el responsable del área asumió con fecha 10 de julio de 2018. No obstante, aclara que hasta el Año 2017 el Plan de Control estaba basado en el cumplimiento de metas físicas y no constan los fundamentos por escrito de esa decisión, tomada con anterioridad a la asunción del funcionario. Las mencionadas **metas físicas** no tenían detallada la manera de cómo se llevaría a cabo las tareas de fiscalización. Por ende, se intentó tomar en cuenta otros criterios además de las metas físicas. Por ejemplo, la implementación de los procesos de modernización se comenzó a emplear un criterio de fiscalización denominado

⁷ Papel de Trabajo. Entrevista con el responsable del área Transporte de fecha 11/09/2019.



"mapa de calor", es decir destinar más y mejor los recursos humanos a las zonas de mayor cantidad de pasajeros en tránsito. Desde la asunción del Jefe de área se ha tenido en cuenta lo siguiente: la territorialidad, estacionalidad, esto es destinar o realizar planes de control en aquellos lugares (comunas, centro de transferencia, terminales) con más alto porcentaje de denuncias, de anomalías detectadas, con el objeto de optimizar los recursos humanos y técnicos del área. Este criterio se estableció en todas las fiscalizaciones llevadas a cabo en el Año 2019. Por otro lado, se estableció un criterio territorial, en cuanto a la forma de ejecución y cumplimiento de las denominadas metas en todas las comunas, paradas de colectivos y estaciones de subte diariamente.

Esta forma de fiscalizar también tuvo su correlato con el cambio tecnológico. El área Operativa de Control A partir del Año 2018, implementó la modificación de la asignación de tareas para cada fiscalizador mediante una aplicación. (Procedimiento Descripto en Aclaraciones Previas Punto 3).

VI.13.D. Universo.

Se puede expresar que la composición del universo son todas aquellas actividades que lleva a cabo el "área de transporte". Ya se ha mencionado que fiscaliza, realiza informes técnicos, parametriza las multas, interviene en varias oportunidades en informes posteriores a la primera fiscalización, evalúa al personal, eleva los proyectos de plan de control, e intervienen con otras áreas como Usuarios y Consumidores, y Unidad Legal y Técnica, etc. Es por ello por lo que se ha seleccionado dentro de ese Universo la opción "expedientes en trámite al 31/12/2018" ya que en esa unidad conceptual "expediente en trámite" (sea físico, digitalizado electrónico) esta expresado todo el procedimiento desde el acta de fiscalización hasta la imposición de la multa, los recursos administrativos si los hubiere, y todos los trámites posteriores. Además, es un Universo



diversificado por los servicios que controla ya que cada uno tiene características especiales. La información analizada contiene todos estos conceptos:

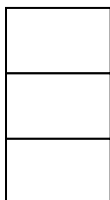
- Actas labradas.
- Expedientes con Resolución de Multa.
- Expedientes en trámite al 31/12/2018 (sin resolución de multa).
- Cantidad de fiscalizaciones realizadas con o sin novedad.
- Emisión de informes del área transporte.
- Informes de parametrización de las multas.
- Generación de expedientes electrónicos.
- Generación de expedientes físicos.
- Modificación del ATO (Asignación de Tareas a los Fiscalizadoras mediante APP).

VI.13.E. Muestra 1).

Criterio: Expediente en trámite al 31/12/2018.

En oportunidad de solicitar la información expedientes en trámite al 31/12/2018, el ERSP, nos envió una información acerca de Expedientes Físicos digitalizados posteriormente o Electrónicos tramitados con multa. El total era de 95 expedientes con imposición de multa y en trámite al 31/12/2018.

Es por ello por lo que se realizó una primera muestra conforme a la TABLA DE DETERMINACIÓN DE MUESTRA que consistió en la selección de **50 expedientes** (físicos y/o digitalizados y/o electrónicos). Ahora bien, de la lectura y análisis de estos, se advirtió que, si bien estaban en trámite a esa fecha, se correspondían con fiscalizaciones realizadas en años anteriores (2015/2016/2017) y cuyo trámite no estaba concluido. Además, toda vez que los expedientes físicos fueron digitalizados en el Año 2018, todos tenían un nuevo número correspondiente a la fecha de digitalización, que no necesariamente se





correspondía con el expediente físico. Por lo tanto, los expedientes tenían dos números el expediente físico y expediente electrónico. En cuanto a las causas que generaron dichos expedientes fueron: falta de escaleras mecánicas, mal funcionamiento del ascensor, ausencia de medidas de seguridad (matafuegos), y falta de higiene en las estaciones.

VI.13.F. Muestra Nro.2)

Se seleccionó con el mismo criterio que lo antedicho acerca de expediente electrónico en trámite al 31/12/2018 para el periodo último trimestre de 2018 y para todos los servicios.

Área: Remisión al Anexo Estructura.

VI.14. Gerencia de Control -Área Operativa de Control -

VI.14.A. Departamento Subte.

VI.14.A.a. Resolución 189/ERSP/18.

Tiene como misión "Ejecutar el control de calidad del servicio público de Subte"

Tiene como funciones:

- Realizar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para la constatación y/o verificación y/o seguimiento de las denuncias y/o planes operativos requeridos para verificar la calidad del servicio de subterráneos y premetro.
- Informar sobre los relevamientos de control de la calidad de los servicios observados.



- Fiscalizar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Departamento de Planificación y/o Fiscalización.
- Confeccionar Nota Externas, informes, Dictámenes, y parametrización de multas en los casos pertinentes.
- Evaluar el personal a su cargo.

VI.14.A.b. Normativa.

Los antecedentes de las obligaciones contractuales son:

- Contrato de Concesión Original más las adendas y/o otras modificaciones posteriores.
- Decreto 2608/99 y la adenda aprobada por Decreto 393/93.
- ANEXO XXX/1/SBA aprobado por Resolución ME Y OSP 1461/97.
- LeyNº2148 Decreto1482/GCBA/07.
- Ley Nº4472. Ley de Regulación y Reestructuración del sistema de Transporte Ferroviario de Pasajeros de Superficie y Subterráneos en la C.A.B.A.

Y toda Normativa modificatoria y complementaria de las normas citadas.

Se informa que la AGCBA ha analizado el Contrato de Concesión de Servicio Público, en el Proyecto Nro. 1.06.09. Informe Final 804.⁸

Además, ha ejercido el control externo que le compete en los siguientes informes finales.

⁸ Se remite a la publicación de los informes finales en www.agcba.gov.ar/informes.



Proyecto N°	Informe Final
1.03.00.01.02a	481
1.04.08	702
1.05.17	703
1.05.18	750
1.05.19	751
1.06.09	804
1.06.10	805
1.06.11	805
1.07.07	934
1.07.08	886
1.08.09	962
1.08.10	962
1.09.05	1104
1.09.06	1102
1.12.10	1355
1.12.11	1385
1.13.13	1471
1.14.04	1600
1.15.09	1646
1.16.08	1765
1.17.12	1800
7.05.05	795
7.09.05	1031
11.17.05	1841

El ERSP ha controlado a todas las líneas, todo el año, y todas las estaciones y en particular el estado de las escaleras mecánicas, y ascensores, la limpieza de las estaciones, las condiciones de higiene y seguridad, los mata-fuegos.

VI.14.A.c. Tipos de control.

Mediante el cumplimiento del plan de control o verificación de las denuncias.



VI.14.A.d. Tiempo del control.

Durante todo el año, en horarios matutino y diurno.

VI.14.A.e. Tipo de sanción.

Estas sanciones son aplicadas en relación con el RÉGIMEN DE SANCIONES. Para ello se cumplimenta con el circuito administrativo de los expedientes.

VI.14.A.f. Otros controles.

Sbase S.E. como autoridad de control. Conforme al Art.6º de la AOM (Acuerdo Operativo de Mantenimiento) la empresa debería controlar los servicios que presta el operador Metrovías, fiscalizar el cumplimiento de las condiciones impuestas, controlar las normas de seguridad.

Defensoría del Pueblo de la Ciudad en su carácter promotor de la defensa de los derechos de los ciudadanos realizó un Relevamiento en el año auditado

Conforme al Informe Anual del año 2018, página 29, da cuenta de la intervención de este organismo en el control del Subte. ⁹

Poder Judicial de la Ciudad. Relevamiento realizado por el Poder Judicial en una Causa ¹⁰.

A la fecha de las tareas de campo se estaba tramitando una causa por ante el Juzgado de 1. Instancia en lo Contenciosos Administrativo y Tributario Nro.2 secretaria 3 *"Fernández Gustavo Damián y otros contra G.C.B.A y otros*

⁹ Consulta a www.defensoria.gov.ar/Informes.

¹⁰ Papel de Trabajo. Consulta en la página web del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



s/Procesos Incidentales-Amparo-Usuarios y Consumidores" INC 769846/2016. En ese mismo año auditado, la Sala II de la Cámara de Apelaciones, había resuelto cautelarmente con fecha 13/08/2018 "Metrovías S. A. acredite en el plazo de 10 días ante el Juez de grado el regular funcionamiento de los ascensores y escaleras mecánicas". Conforme a esta información el propio Juzgado actuante recorrió cada estación del transporte de subterráneo, lo que arrojó como resultado que un gran número de medios mecánicos de accesibilidad de encontraban fuera de funcionamiento; circunstancia por la cual se dispuso una sanción conminatoria de carácter pecuniario por cada situación totalizando una suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000) y un plazo para que METROVIAS S. A. efectuara los descargo que entendiese conducentes a fin de ser eximida de la sanción. El propio Tribunal realizó otra constatación con fecha 18/10/2018, y el resultado fue idéntico 44 equipos entre ascensores y escaleras mecánicas se encontraban fuera de servicio. Siguiendo el texto, se verifica que con fecha 07/02/2019 se realizó una nueva inspección y eran 51 los medios accesibilidad sin operatividad"¹¹.

VI.14.B. Análisis de la muestra nro.1)

Criterio Expedientes en trámite al 31/12/2018.

información recibida los expedientes en trámite **correspondientes a la muestra** se describen en el Anexo IV)

¹¹ Consulta página web del Poder Judicial de la Ciudad. "Fernández Gustavo Damián y otros contra G.C.B.A y otros s/Procesos Incidentales-Amparo-Usuarios y Consumidores" INC 769846/2016.



VI.14.B.a. Identificación por año de Inicio

Años de inicio de los expedientes	
Año	Cantidad
2015	2
2016	6
2017	42
Total	50

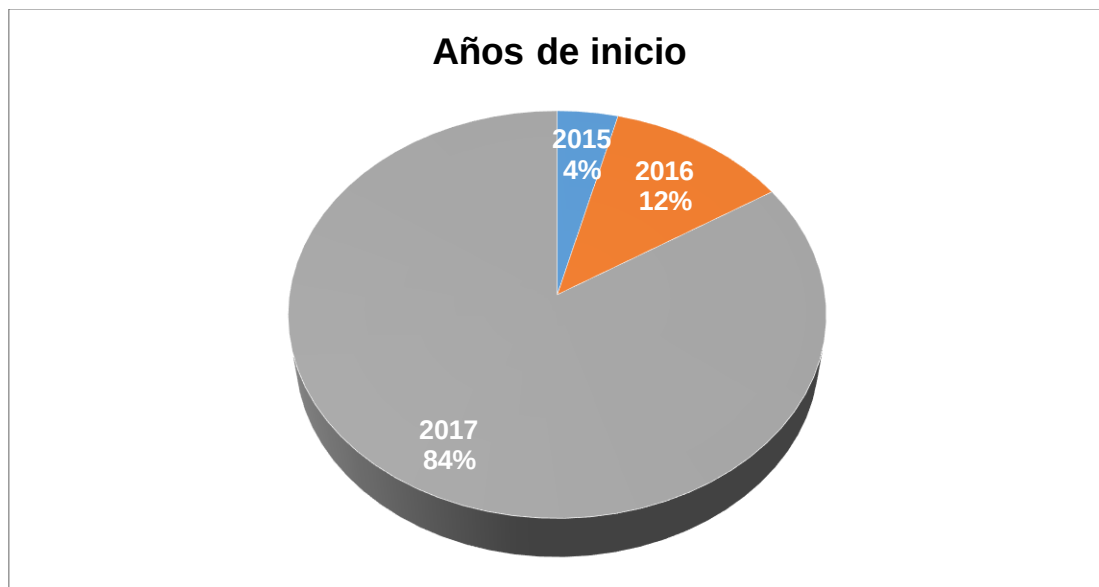


Gráfico elaboración en base información de la muestra.

VI.14.B.b. Identificación por origen

Origen de los expedientes	
Origen	Cantidad
Denuncia	7
Plan de control	43
Total	50



Origen de los Expedientes



Gráfico elaboración en base información de la muestra.

VI.14.B.c. Identificación de causas que dieron origen a la sanción.

Las causas de prácticamente todos los reclamos son la falta y/o deficiencia en las escaleras mecánicas, y/o ascensores, y en 1 caso falta de mata-fuegos en una estación.

VI.14.B.d. Identificación por Línea.

Líneas de Subte	
Línea	Cantidad
A	10
B	16
C	6
D	6
E	6
H	6
Total	50

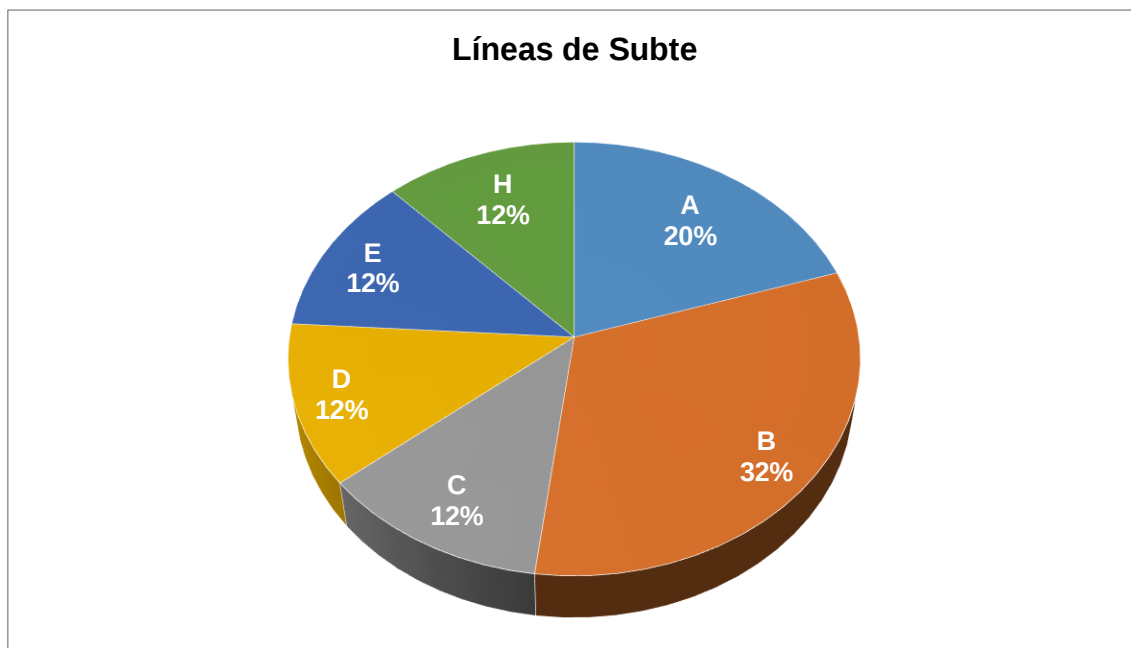


Gráfico elaboración en base información de la muestra

VI.14.B.e. Identificación por Recurso Resuelto.

Esto significa que una vez impuesta la sanción pecuniaria, Metrovías S. A. aún tiene un recurso de reconsideración contra el acto administrativo, el cual una vez rechazado en su totalidad y agotada de este modo la vía administrativa., tendrían que depositar la multa, o bien el ERSP iniciar la correspondiente Ejecución Fiscal. Al 31/12/2018 el resultado es el siguiente:(debe entenderse como pendiente a esa fecha AL 31/12/2018).

Resolución de recurso	
Instancia	Cantidad
Resuelto	12
Pendiente	38
Total	50



Gráfico elaboración en base información de la muestra

VI.14.C. Muestra 2)

La muestra dos incluyó expedientes electrónicos último trimestre del 2018. Que incluyo los 4 servicios subte, transporte escolar, colectivo y taxi.

VI.14.C.a. Control de subtes 2)

Se solicitó información al ERSP acerca de las fiscalizaciones realizadas en el último trimestre del año 2018, y en particular las fiscalizaciones que hubieren verificado irregularidades que generaron expediente electrónico. Al respecto se nos informó:

Respecto de Actas realizadas en el último trimestre del Año 2018, conforme a la implementación del nuevo sistema: 459.

VI.14.C.b. Expedientes Iniciados.

SUCE: Conforme a lo informado el total hasta el 29/09/2018 fue de 164 expedientes físicos, los cuales se hallaban en trámite a la fecha de las tareas



de campo. Esto significa que Metrovias S. A., realiza los descargos administrativos, se da intervención a SBASE S.E. mediante oficio, e interviene la Unidad Legal y Técnica.

SIGED: Expedientes Electrónicos, respecto de los expedientes correspondientes al último trimestre de 2018, los cuales se hallaban en trámite a la fecha de ejecución de las tareas de campo., fueron 40.

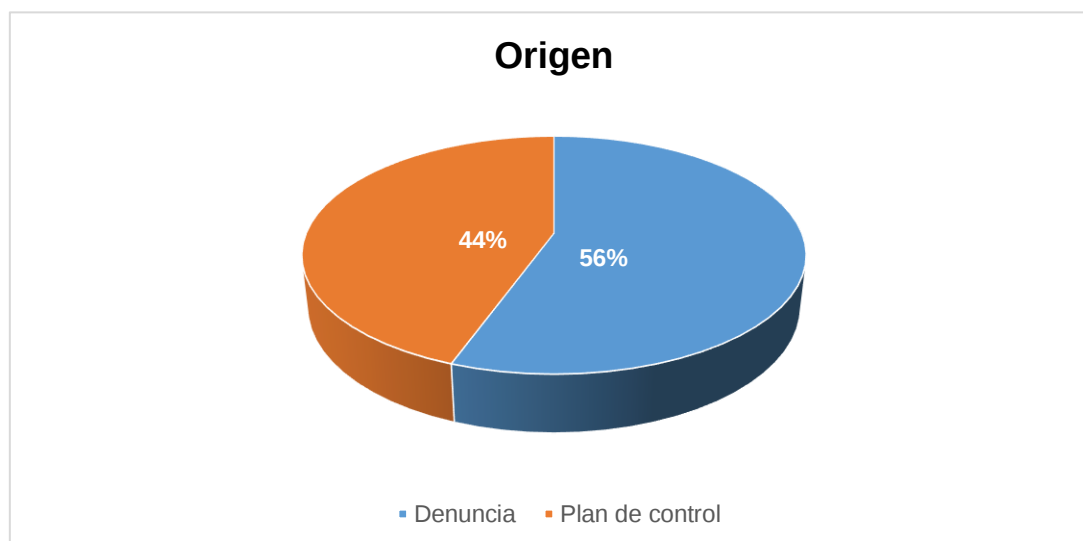
Sobre este total se determinó la muestra en 27 expedientes.

Se tuvo acceso a la información en el servidor habilitado para tal fin, con el objetivo de tomar vista de los expedientes tramitados.

De análisis de la muestra analizada pudo constatar que la causa más usual es falta de escaleras mecánicas y ascensores en todas las líneas.

Se analizaron 28 expedientes. Solo uno, el N° 1112/18, fue incluido por error, pues no corresponde a transporte.

De los restantes 27 y en cuanto a su origen, 15 se iniciaron a partir de denuncias y 12 corresponden al plan de control.



Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

En cuanto a las líneas de subterráneo involucradas:

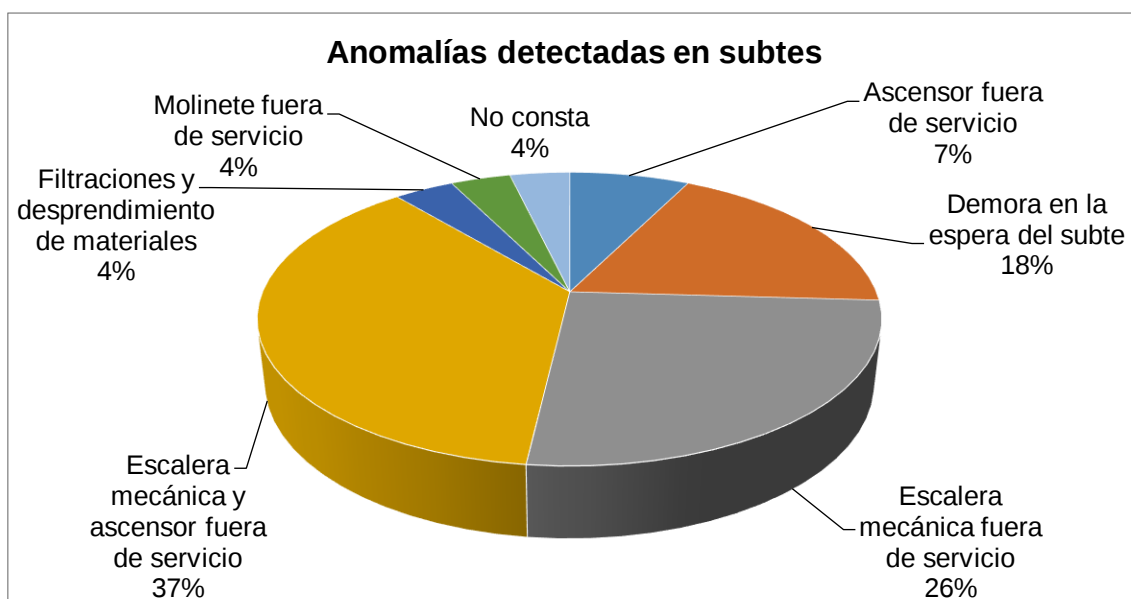
Cantidad de expedientes por línea	
Línea	Cantidad
A	3
B	9
C	5
D	3
E	5
H	2
Total	27



Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

Respecto de las anomalías detectadas, el detalle es el siguiente:

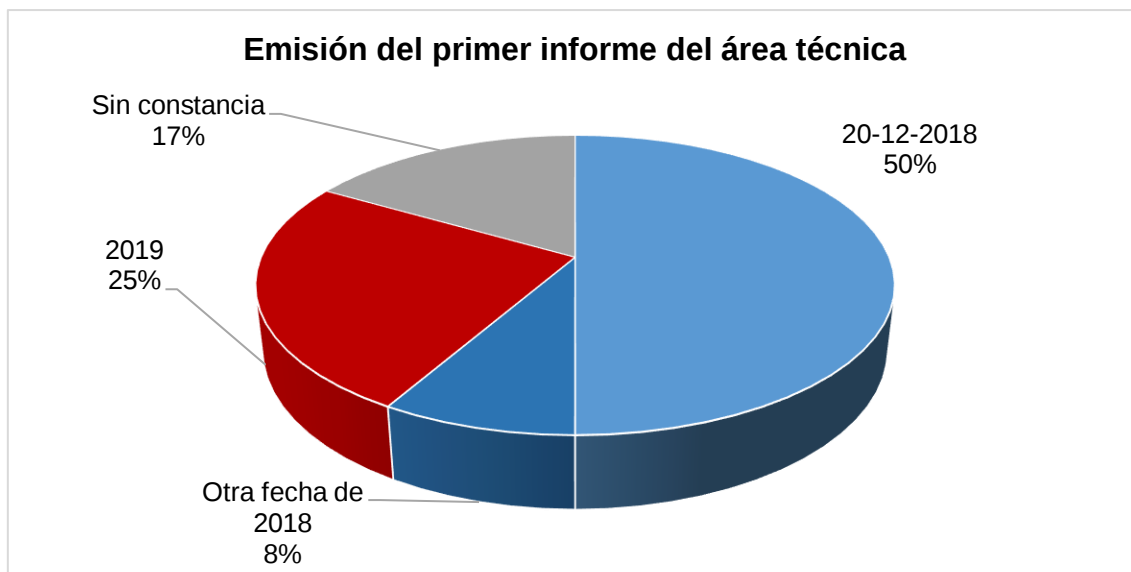
Anomalías detectadas en subtes	
Anomalía	Cantidad
Ascensor fuera de servicio	2
Demora en la espera del subte	5
Escalera mecánica fuera de servicio	7
Escalera mecánica y ascensor fuera de servicio	10
Filtraciones y desprendimiento de materiales	1
Molinete fuera de servicio	1
No consta	1
Total	27



Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

Las inspecciones se realizaron entre el 3 de septiembre y el 22 de octubre de 2018. Las denuncias se efectuaron entre el 15 de mayo y el 25 de octubre de 2018. En la mitad de los 12 expedientes correspondientes al plan de control, la fecha del primer informe del área técnica es la misma:

Emisión del primer informe del área técnica	
Fecha	Cantidad
20 de diciembre de 2018	6
Otra fecha de 2018	1
2019	3
Sin constancia	2
Total	12



Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

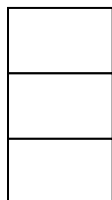
En los casos en que consta la fecha, resulta que el primer informe se emitió con una diferencia promedio de 121 días corridos respecto del acta de inicio o denuncia.

Al cierre de 2018 no se había abierto aún ningún sumario. Se abrieron 10 en 2019 hasta la fecha de los trabajos de campo. Al cierre de 2018 solo un expediente, el N° 1384, se había archivado.

VI.14.D. Sanciones aplicadas en el año 2018.

Conforme a la información recibida, en el Año 2018, se dictaron 79 Resoluciones relacionadas con la imposición de multa a la empresa METRO-VÍAS S. A.

Dichas multas, si bien las Resoluciones efectivamente se dictaron en el año 2018, los expedientes tramitados físicos y/o electrónicos se corresponden con los años 2015, 2016 y 2017. Es decir, fiscalizaciones realizadas en años anteriores. A la fecha de las tareas de campo, todos tenían Resolución imponiendo





"2020. Año del General Manuel Belgrano"

multas a METROVIAS S. A. por la suma total de \$7.671.259,00. Tales multas y de acuerdo con lo consultado al ERSP no estaban depositadas.

No obstante, se requirió información mediante Nota y el ERSP ha manifestado que las multas mencionadas en el Anexo I no han sido depositadas a la fecha de emisión de la contestación 16/10/2019.

Las multas han sido impuestas mediante **Acto Administrativo** denominado Resolución publicadas en el B.O.C.B.A y son las siguientes:

529/18	569/18	146/18
530/18	537/18	147/18
579/18	538/18	148/18
531/18	574/18	150/18
532/18	395/18	152/18
533/18	539/18	184/18
368/18	575/18	185/18
572/18	396/18	186/18
577/18	141/18	580/18
534/18	179/18	154/18
535/18	180/18	187/18
576/18	142/18	401/18
536/18	181/18	402/18
573/18	144/18	405/18
571/18	145/18	403/18



404/18

406/18

407/18

397/18

568/18

VI.14.D.a. Trámites posteriores a la imposición de sanción.

Aún luego de la Resolución de imposición de multa, METROVIAS S. A. puede presentar un recurso administrativo. Resuelto éste, comienzan a correr los plazos para el depósito y pago de la multa. Se realizó la consulta y a la fecha de las tareas de campo, no se cumplimentó con el pago de esas multas. En el caso que las multas no se depositen, en tiempo y forma, el ERSP deberá iniciar un proceso judicial de denominado Ejecución de Multas. Conforme a la información recibida el Organismo no ha iniciado ejecuciones por multas aplicadas a Metrovías S. A.¹² en el periodo auditado.

VI.14.D.b. Incumplimientos al Art.19 de la Ley N°24.240. Descargo de la Empresa METROVÍAS S. A.

La Empresa METROVIAS S.A., en sus descargos administrativos, manifiesta su oposición al pago de las multas impuestas por el ERSP en base a la siguiente argumentación:

Históricamente ha negado que el ERSP tenga competencia para la aplicación de las sanciones.

Metrovías S. A. y SBASE firmaron un Acuerdo Operativo de Mantenimiento denominado AOM, y la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, sancionó la Ley N°4472., determinándose en ella que METROVÍAS S. A. opera el SUBTE.

¹² Contestación a la Nota de fecha el 16/10/2019.



Conforme al Art.4º "De la Autoridad de Aplicación "se dispuso que será SBASE LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN. (de acuerdo con la mencionada normativa en el Art.18 Inciso 3) hay una mención a la competencia del ERSP en todo lo que no se oponga a la Ley.

En ese referido Anexo XVIII que incluye la "penalidad por indisponibilidad de escaleras mecánicas" en el punto 2.5 y la "penalidad por indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras". Dichos indicadores tienen en cuenta todas las escaleras, todos los ascensores y todas los salvaescaleras de todas las líneas de la red de subte, en todo momento, y se penalizan en base mensual. La determinación mensual de la cantidad total de unidades de penalidad aplicables se hará sumando la cantidad de unidades que correspondan por cada indicador y por cada uno de los periodos diarios o semanales del mes.

Por otro lado el punto 2.5, dispone que el cálculo de índice de indisponibilidad de Escaleras Mecánicas cubre todos los medios de elevación y todo el mes, en tanto se calcula con una fórmula que utiliza el "tiempo de detención en horas de las escaleras mecánica de la línea, excluyendo las interrupciones programadas para mantenimiento., la cantidad de escaleras mecánicas existentes en el tramo habilitado y el tiempo total del servicio en horas, establecido para cada una de las escaleras mecánicas y para el mes evaluado. Esto da un índice.

El mismo esquema de penalización surge en el punto 2.6 relativo a la indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras, computándose también todos los medios de elevación de todas las líneas de subterráneos durante todo el tiempo.

En cuanto al procedimiento Los primeros 10 días de cada mes METROVÍAS S. A. envía a SBASE un cálculo del punto preliminar de las penalidades derivadas de todos los indicadores del punto 2 del Anexo XVIII "Penalización por incumplimiento del Servicio".



METROVIAS S. A., interpreta que por un lado le aplican las penalidades establecidas, y por otro lado el ERSP la multa por el mismo motivo.

En tanto la Unidad Legal y Técnica del ERSP, por su parte, y sosteniendo las argumentaciones en cuanto a su competencia para aplicar sanciones, esgrime que las multas que impone el ERSP, no tienen la misma base legal que las que impone SBASE (cuya base jurídica es el "Contrato de Concesión –Régimen de Penalidades"), ya que el sustento jurídico es la Ley de Defensa del Consumidor N°24240 que operativiza la protección constitucional de los usuarios y consumidores la protección constitucional de usuarios y consumidores, y expresamente prevé que las autoridades administrativas se hallan facultadas para imponer sanciones de diverso tipo multa, sanciones, clausuras, y además se fijó el criterio para establecer la competencia en el sentido que tanto las provincias como la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, actuarán como como autoridades de aplicación local.

En base a lo descripto, sin perjuicio de la postura de METROVIAS, el ERSP tiene competencia para aplicarle las sanciones que correspondan en base al marco jurídico antes reseñado.

VI.14.D.c. Parametrización de las sanciones aplicadas.

las consultas efectuadas al ERSP fueron cuales han sido los criterios para la parametrización de las multas aplicadas, ya que el informe técnico lo produce el Área auditada previo al dictado de la Resolución. No se tienen en cuenta los expedientes electrónicos (que es el caso de verificaciones realizadas a taxis, transporte escolar, y colectivos) cuya tramitación concluye con la Nota Externa enviada a la Dirección General de Infracciones, quien en definitiva y de acuerdo con el Código de Faltas aprobado por Ley N° 451 y la Ley de Procedimiento de Faltas previsto en la Ley N°1217, es el organismo que evaluará la multa a aplicar conforme a las irregularidades detectadas por los fiscalizadores.



Dichas multas se han establecido de acuerdo con lo determinado por la Resolución Nro.97/SSJUS/2018 que fijó el Valor de la Unidad Fija utilizada para determinar la sanción de multa en la suma de \$ 17.85 (medio litro de nafta). Conforme a la muestra las faltas habituales verificadas en los tres servicios (taxi, colectivo y transporte escolar) han sido las siguientes contemplando diversas unidades fijas (se citan a modo de ejemplo): ¹³

- 6.1.1 "Falta de portación de licencia" 50 unidades fijas.
- 6.1.1.1 "Conducir sin poseer licencia".400 unidades fijas.
- 6.1.2 "Licencia vencida" 150 unidades fijas.
- 6.1.8 "Póliza de Seguros". 400 unidades fijas.
- 6.1.12 "VTV Ausencia". 100 unidades fijas.

De manera que la parametrización propiamente dicha se aplica en el caso de las multas impuestas a METROVÍAS S. A.

El criterio establecido por Ley es el siguiente:

Ley de Defensa del Consumidor N°24.240. Título II. Autoridad de Aplicación.

Conforme al Art.41de la Ley N° 24.240"*La Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y las provincias actuarán como autoridades de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta Ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivos jurisdicciones*". Conforme el art.47 de la citada Ley, las sanciones que pueden imponerse son las siguientes:

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de PESOS CIEN A PESOS CINCO MILLONES.

¹³ Código de Tránsito y Transporte. Puntos 6.1.



- c) Decomiso de Mercaderías y productos objeto de la infracción.
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado.
- e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.
- f) Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos y crediticios especiales del que gozare.

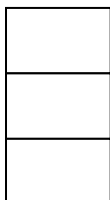
Respecto de las sanciones, se estableció un criterio de graduación de éstas, las que se adecuan a las siguientes reglas y principios:

"Art.22: "...las sanciones se gradúan en atención:

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

Otra aclaración es que las sanciones no sustituyen las obligaciones contractuales. La aplicación de sanciones no exime al prestador del cumplimiento de la obligación prevista y es independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibida por los usuarios. Por otra parte, se menciona la discrecionalidad administrativa en materia sancionatoria.

Por lo tanto, la base normativa, conforme se ha sostenido en los dictámenes previos a la Resolución que emite el ERSP, que, así como el vínculo que une al que contrata o usa el servicio de la concesionaria de una ruta es una "relación de consumo" también lo es el vínculo de quien paga un boleto del servicio del "Subterráneo" y es el ERSP el organismo competente para resolver las





controversias que se originen con el usuario del servicio. Por lo tanto, el Directorio está facultado para aplicar **discrecionalmente** una sanción dentro de los parámetros de la Ley de Defensa del Consumidor.

si bien está habilitada la discrecionalidad en la aplicación de la sanción, debido al mérito, oportunidad y conveniencia del acto administrativo, las sanciones del ERSP conforme a la información recibida tienen como fundamento los parámetros objetivos para determinar el monto de la sanción y son los siguientes:

Penalidades por incumplimientos en material rodante:

- A - Higiene del Material Rodante
- B - Conservación del Material Rodante
- C - Iluminación al Público Usuario en Coches
- D - Seguridad en coches

Penalidades por Incumplimientos en Estaciones:

- A - Información al Público Usuario.

Teniendo en consideración lo dispuesto por el artículo 4º de la Ley N°24.240, METROVÍAS S. A. se encuentra obligada a suministrar a los usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente.

En base a ello, esta área(*auditada*) entiende que la omisión de brindar la información que a continuación se detalla significa un incumplimiento al art. 4º de la Ley 24.240 de acuerdo con lo previsto en cada caso.

Nombre de Estación	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Dirección de Andén	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.



Plano de Red	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Diagrama de línea	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Combinaciones	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Cartel Luminoso de Estado de Red	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Subte	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Cartel Indicador de Libro de Quejas	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Información del servicio al público usuario	Interrupción o atraso no se comunica	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Sistema de audio	Sistema no funciona correctamente	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Plano de Evacuación	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Procedimiento de Evacuación	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Procedimiento de Emergencia	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Cartelería obstruyendo información al usuario	Ubicación	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Tarifas	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Devolución de pasaje	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.
Botiquín	Cartelería inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento.

VI.14.D.c.i. Penalidades por Higiene y conservación en estaciones

Los artículos 5º y 6º de la Ley Nº 24.240, indican que las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en



condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

Teniendo en cuenta que la falta de higiene de las estaciones puede significar un peligro para la salud o la integridad de los usuarios, se propone la siguiente parametrización.

Suciedad	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento
Grafitis/Pegatinas	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento
Roto	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento
Humedad	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento
Filtraciones/goteras	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento
Gastado	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento
Cestos Papeleros llenos, Sucios, rotos, sin bolsas	150 (ciento cincuenta) U. F. por cada evento

Las cosas y servicios cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instituciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de estos.

Siendo que la seguridad del servicio, la de los pasajeros y de terceros y las del propio personal del operador es un objetivo esencial al que éste deberá contribuir, disponiendo los medios apropiados en su organización y previendo en sus presupuestos anuales los recursos necesarios para dar cumplimiento a la legislación vigente, esta área auditada entiende que la omisión de brindar la información que a continuación se detalla, significa un incumplimiento a los arts. 5° y 6° de la Ley 24.240.



Matafuegos.

Cartelería inexistente o vandalizada	200 (doscientas) U. F. por cada evento
s/tarjeta GCABA	200 (doscientas) U. F. por cada evento
Carga vencida	1000 (mil)U. F. por cada evento
Hidráulica vencida	1000 (mil)U. F. por cada evento
Falla de matafuego	1000 (mil)U. F. por cada evento
Roto	1000 (mil)U. F. por cada evento
Descargado	1000 (mil)U. F. por cada evento
Inaccesible al Público	1000 (mil)U. F. por cada evento

Mangueras

Certificado Prueba Hidráulica	1000 (mil)U. F. por cada evento
Faltante	1000 (mil)U. F. por cada evento
Roto	1000 (mil)U. F. por cada evento
Inaccesible al Público	1000 (mil)U. F. por cada evento

VI.14.D.c.ii. Penalización por Incumplimiento del Servicio

Escaleras Mecánicas, Salvaescaleras y ascensores

El área en la información remitida ha manifestado que "Creemos necesario una readecuación de criterios en cuanto a la ponderación de las faltas detectadas en escaleras mecánicas y ascensores. Es de público conocimiento la importancia y las dificultades que presenta la accesibilidad física en este medio de transporte. Desde la universalidad como característica de todo Servicio Público hasta contemplar los derechos de los usuarios y consumidores en el caso de personas con capacidades diferentes, personas mayores, mujeres embarazadas, las instalaciones que eliminan barreras arquitectónicas como lo son las escaleras mecánicas, ascensores y salvaescaleras, constituyen un recurso insustituible. De igual modo y desde la propia seguridad de los usuarios de este



medio de transporte las escaleras fuera de funcionamiento y tapiadas se constituyen un obstáculo grave para el caso de necesidad de evacuaciones.

El art. 19 de la ley N°24.240, indica que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados o convenidos.

Detención Escalera Mecánica	Las escaleras mecánicas deberán estar disponibles para el público y en funcionamiento durante todo el tiempo en que se encuentra habilitada la estación, salvo que el acceso correspondiente estuviese inhabilitado, o bien se hubiera dispuesto la clausura por orden de autoridad judicial o administrativa por causa ajena al OPERADOR	En caso de detención de una escalera mecánica, se aplicarán 500 (quinientas) UF fijas y 50 UF por día y por escalera.
-----------------------------	---	---

Dado que los ascensores, elevadores y salvaescaleras son medios insustituibles para la accesibilidad de personas con problemas de movilidad, se debe aplicar una sanción adicional para este tipo de falla.

Detención Ascensores y Salvaescaleras	Los ascensores y salvaescaleras deberán estar disponibles para el público y en funcionamiento durante todo el tiempo que se encuentre habilitada la estación, salvo que el acceso correspondiente estuviera inhabilitado, o bien se hubiera dispuesto la clausura por orden de autoridad judicial o administrativa por causa ajena al OPERADOR	En caso de detención de ascensores y salvaescaleras se aplicarán 500 (quinientas) UF fijas, y 50 UF por día y por ascensores y/o salvaescaleras.
---------------------------------------	--	--

VI.14.D.c.iii. Penalidades por incumplimientos en Material Rodante.

Higiene del Material Rodante

El OPERADOR debe mantener el material rodante en buen estado de aseo e higiene. El material rodante deberá estar limpio a partir de la Revisión



General y sin inscripciones y/o publicidad adheridas sin permiso, interior y exteriormente. Los vidrios, asientos y todo otro elemento de interior que se encuentren en mal estado deben ser reemplazados o reparados.

Suciedad	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Roto	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Grafitis/Pegatinas	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Publicidad	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento

Conservación del Material Rodante

Roto	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Gastado	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Faltantes	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento

Información al Público Usuario en Coches

Teniendo en consideración lo dispuesto por el art. 4° de la Ley N°24.240, METROVÍAS S. A. se encuentra obligado a suministrar a los usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del servicio.

En base a ello, esta área(*auditada*) entiende que la omisión de brindar la información que a continuación se detalla, significa un incumplimiento al artículo 4° de la Ley 24.240.

Nombre de Estación	Cartelería o audio inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Plano de Red	Cartelería o audio inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Diagrama de la Línea	Cartelería o audio inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Suspensión, interrupción o demora	Interrupción o atraso no se comunica	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Informes y Reclamos	Cartelería o audio inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento



Indicación Evacuación	Cartelería o audio inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Instrucciones de seguridad	Cartelería o audio inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Ubicación Matafuegos	Cartelería o audio inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento
Movilidad Reducida	Cartelería o audio inexistente o vandalizada	150 (ciento cincuenta) UF por cada evento

Seguridad en los coches

La seguridad del servicio, las de los pasajeros y de terceros y la del propio personal del OPERADOR es un objetivo esencial al que éste deberá contribuir, disponiendo de los medios apropiados en su organización y previendo en sus presupuestos anuales los recursos necesarios para dar cumplimiento a la legislación vigente, esta área entiende que las siguientes conductas son incumplimientos a los artículos 5° y 6° de la Ley N°24.240.

Matafuegos

Carece s/tarjeta GCABA	1.000 (mil) UF por cada evento Intermedia: 500 (quinientos) UF por cada evento
Carga vencida	1.000 (mil) UF por cada evento
Hidráulica vencida	1.000 (mil) UF por cada evento
Roto	1.000 (mil) UF por cada evento
Descargado	1.000 (mil) UF por cada evento
Inaccesible al público	1.000 (mil) UF por cada evento
Peligroso	1.000 (mil) UF por cada evento
Disfuncional	1.000 (mil) UF por cada evento

Las unidades fijas a las cuales se hace referencia son las establecidas en la Ley de Presupuesto N°. 5915, Art.27 inciso g) que para el año auditado se fijó en 1 U.F. pesos nueve con veinte.



VI.14.D.c.iv. Acuerdo Operativo de Mantenimiento (AOM) entre "SBASE" y "Metrovías S. A.". 05/04/2013. Anexo XVIII. Penalidades. Mejora del servicio. Ley N°4472.

Los antecedentes de la denominada "Privatización" del Servicio Ferroviario de pasajeros de Subterráneos de Buenos Aires S. E., y la Concesión a METROVÍAS S. A. ha sido determinada por Decreto Nacional 2608/PEN/1993. En el Anexo se estipulan las penalidades y multas que se aplicarán al OPERADOR (METROVÍAS S. A.), cuando los estándares del servicio presenten desviaciones respecto de las bandas de tolerancia especificadas; cuando no se cumpla con el servicio requerido, cuando no se cumpla con los mantenimientos y conservaciones establecidas y cuando el operador no brinde información o facilite su acceso.

En cuanto a las penalidades se efectuarán siguiendo los parámetros propios de la Constitución Nacional, en base a los principios de legalidad y tipicidad, proporcionalidad, culpabilidad e imputabilidad, presunción de inocencia, "non bis in ídem", debido proceso y defensa.

Las penalidades se valúan en **"Unidades de Penalización"** UP cuyo valor unitario de cada una de ellas será igual a la tarifa al público vigente al momento efectivo de la aplicación de la penalización.

La penalización es por incumplimiento del servicio de acuerdo con el denominado I.M.O. (Informe mensual operativo). El importe de la penalidad, una vez firme éste, y conforme al Art.14 del AOM (Acuerdo Operativo de Mantenimiento) será deducido de la retribución a abonar al OPERADOR como contraprestación de la explotación que tiene a su cargo o deducido directamente de Inversiones Operativas que haya realizado.

Las penalidades previstas son por condiciones de seguridad. Se entiende que el OPERADOR se obliga para satisfacer las necesidades del usuario



y dar cumplimiento a lo prescripto por la Ley N°4472 y el presente AOM, a mantener en perfectas condiciones de mantenimiento todos los aspectos que hacen a la seguridad operativa y calidad del servicio SUBTE. En caso de no cumplir, SBASE puede aplicar multa denominada grave, determinada en 4.000 unidades de penalización cada una, aplicándose en forma directa. Las penalidades por incumplimiento del Servicio incluye penalidad por coche despachado de menos, penalidad por intervalos excedidos, penalidad por incumplimiento del servicio programado, penalidad por interrupción de línea; penalidad por indisponibilidad de escalera mecánica, detención excesiva de una escalera mecánica; penalidad por indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras; penalización por incumplimiento de la calidad del servicio (producto de inspecciones de la autoridad de aplicación).penalidad por incumplimiento en la información al público usuario, penalidad por incumplimiento de las medidas de seguridad; penalidad por incumplimiento en la limpieza y conservación del material rodante, penalización por incumplimiento de las tolerancias de seguridad. Otras penalidades previstas con relación al material rodante, instalaciones fijas y control del servicio. En el punto 5) se estableció una banda de tolerancia para la aplicación de las penalidades para los años 2013 y 2014.

VI.14.E. DEPARTAMENTO TRANSPORTE, AUTOPISTA, TAXI Y TRANSPORTE ESCOLAR. Resolución 189/ERSP/18. Resolución 190/ERSP/18

El Departamento Transporte, Autopista, Taxi y Transporte Escolar Tiene como misión "Ejecutar el control de calidad del servicio público de transporte público de pasajeros, taxi, transporte escolar, y de la conservación y mantenimiento vial por peajes (actividad que no es objeto del presente Proyecto de Auditoría).



Tiene como funciones:

- Realizar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para la constatación y/o verificación y/o seguimiento de las denuncias y/o planes operativos requeridos para verificar la calidad de los servicios públicos de su competencia.
- Informar sobre los relevamientos de control de la calidad de los servicios públicos observados.
- Coordinar, disponer y administrar los vehículos asignados al Departamento para la ejecución operativa y el cumplimiento de las fiscalizaciones de denuncias, operativos y planes de control en tiempo y forma.
- Llevar el control de distribución de carga de combustible.
- Evaluar el personal a su cargo.
- Confeccionar Notas Externa, Informes, Dictámenes y parametrización de las multas en los casos pertinentes.
- Evaluar el Personal a su cargo.

VI.14.F. DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS. Resolución 189/ERSP/18.

El Departamento tiene como misión "Ejecutar el control de calidad servicio público de transporte público de pasajeros".

Tiene como funciones:

- "Realizar las inspecciones que resulten necesarias y/o complementarias para la constatación y/o verificación y/o seguimiento de las denuncias y/o planes operativos requeridos para verificar la calidad del servicio público de transporte público de pasajeros.
- Informar sobre los relevamientos de control de la calidad de los servicios observados.



- Fiscalizar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Departamento de Planificación y Fiscalización.
- Confeccionar notas externas, informes y dictámenes y parametrización de multas, en los casos pertinentes.
- Evaluar el personal a su cargo.

VI.14.F.a. Normativa.

Ley N°24.449 y Decreto N°779/PEN/1995.

Ley N°2148, modificatorias y reglamentarias.

LeyN°1540, modificatorias y reglamentarias.

Se consideran servicios de transporte automotor de pasajeros de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional a todos aquellos que se realicen en la C.A.B.A o entre éstos y los partidos que conforman la Región Metropolitana. Dentro de las características de estos servicios pueden mencionarse la regularidad, continuidad, la generalidad. Las competencias de la C.A.B.A respecto a este servicio son las establecidas en el Código de Tránsito y Transporte aprobado en el año 2006y normas modificatorias se refieren a todos aquellos efectos que ocurran en la Ciudad relativos a la higiene, seguridad, regulación, arribe al cordón, cortesía, puertas abiertas, emisiones contaminantes. Las competencias de la Nación a través de la C.N.R.T. son las siguientes: controles sobre a) Cabeceras de inicio y de finalización de los servicios troncales, y de los ramales si existieren b) recorrido autorizado de los servicios troncales y de los ramales si existieran c) Frecuencias horarias límites, máximas y mínimas d) Parque móvil mínimo y máximo a afectar en los servicios y e) Régimen tarifario.



VI.14.F.b. Objeto del control.

En la muestra analizada se hace referencia a las siguientes cuestiones:

- Conducta inapropiada del chofer
- Conductor fumando en el vehículo
- Desvío del recorrido e incumplimiento de la parada
- Incumplimiento de la parada
- Incumplimiento de la parada y falta de acercamiento a la acera para recoger pasajeros
- Falta de acercamiento a la acera para recoger pasajeros
- Dominio ilegible y Falta de acercamiento a la acera para recoger pasajeros
- Dominio ilegible
- Falta de señalización de la parada
- Parada de colectivo en estado peligroso

VI.14.F.c. Tipos de control

A través de un plan de control anual y verificación de denuncias efectuadas por los usuarios u operativos en conjunto.

VI.14.F.d. Tiempo del control

A lo largo del año se lleva a cabo el plan anual

VI.14.F.e. Tipo de sanción.

El ERSP no aplica de por sí ninguna sanción, las actuaciones son enviadas a la Dirección General de Infracciones que rige su accionar conforme al Código de Faltas.



VI.14.F.f. Convenio marco de colaboración

Entre la Comisión Nacional de Regulación de Transporte, el ERSP, y el G.C.B.A, específicamente Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte, se suscribió un Convenio Marco de Colaboración que tuvo vigencia entre el 21/07/2017 y el 21/07/2019. El objeto de este era, sin perjuicio de las atribuciones propias a cada jurisdicción, aunar esfuerzos y colaborar en la fiscalización y el control del transporte público de carácter urbano como asimismo del transporte escolar. Las partes habían acordado una colaboración para proceder a la fiscalización, previéndose capacitación e intercambio institucional. Por otro lado, el referido instrumento contemplaba que las partes podían intercambiar publicaciones, información técnica, base de datos. Asimismo, estaba previsto la suscripción de Protocolos Operativos.

Se requirió información a la C. N. R. T. para que informe si se habían realizado operativos en cumplimiento de dicho Convenio en el Año 2018. La respuesta conforme a copia de la Nota ha sido la siguiente:

"El 24 de mayo de 2018 participaron con nosotros (C. N. R. T.) un operativo integral en la cabecera de la Línea 42, Transportes Colegiales S. A. C. I. fueron a modo de presencia para ver como realizábamos el mismo". Asimismo, se informó que

"El 16 de Julio de 2019, en conjunto con otros organismos como la Dirección General de Tránsito y Transporte de CABA, Dirección General de Planificación de la Movilidad y la Agencia de Protección ambiental, se realizó un operativo de control de urbano en el Barrio de Liniers en donde además de control integral a unidades, también se controló la emisión de gases, regulación en lugares no autorizados etc." Esta última información es útil pero no estaría dentro del periodo auditado.



Se requirió información al ERSP en la entrevista con el funcionario, quien manifestó que desde su nombramiento no hubo ningún operativo en conjunto.

VI.14.F.g. Tareas realizadas en el año auditado

Fiscalizaciones: A diario cumpliendo el plan de control y/o verificación de denuncias.

Expedientes generados:

- **Sistema SUCE:** 871 expedientes físicos hasta el 01/10/2018.
- **Sistema SIGED:** 375 expedientes electrónicos desde 01/10/2018 al 31/12/2018.

Tipo de Fiscalización: Mediante App.

Muestra seleccionada: 76

VI.14.F.h. Información puesta a disposición del equipo auditoria.

Actas Labradas: 986

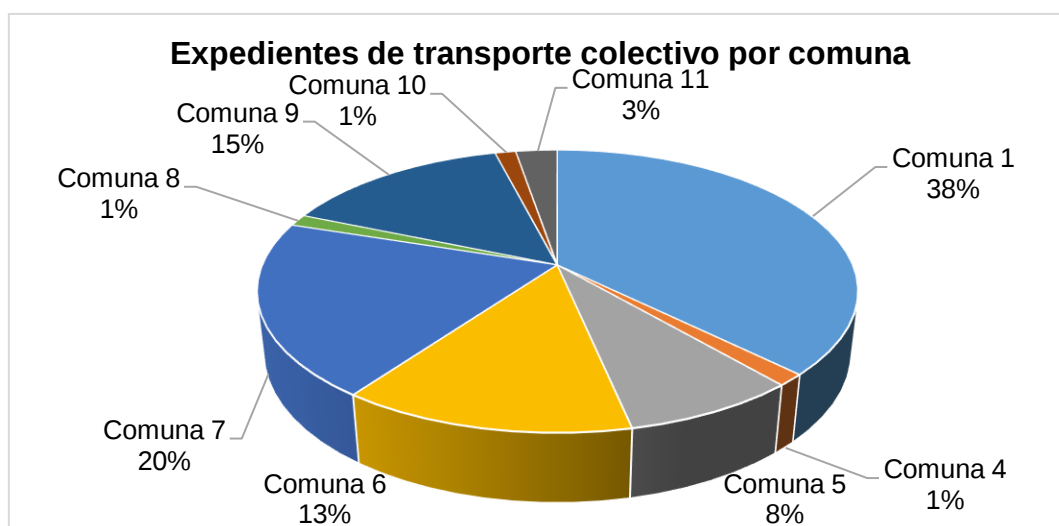
Se analizaron 76 expedientes, iniciados entre el 13 de julio y el 12 de diciembre de 2018, referidos a 49 empresas distintas. Sólo 9 de los 76 expedientes se encontraban archivados a la fecha de su compulsa para esta auditoría. De estos, solo uno, el N° 800/18, fue iniciado por error.

Los 75 expedientes tramitados abarcaron 9 comunas según el siguiente detalle:



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Expedientes de transporte colectivo por comuna	
Comuna	Cantidad
1	28
4	1
5	6
6	10
7	15
8	1
9	11
10	1
11	2
Total	75



Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

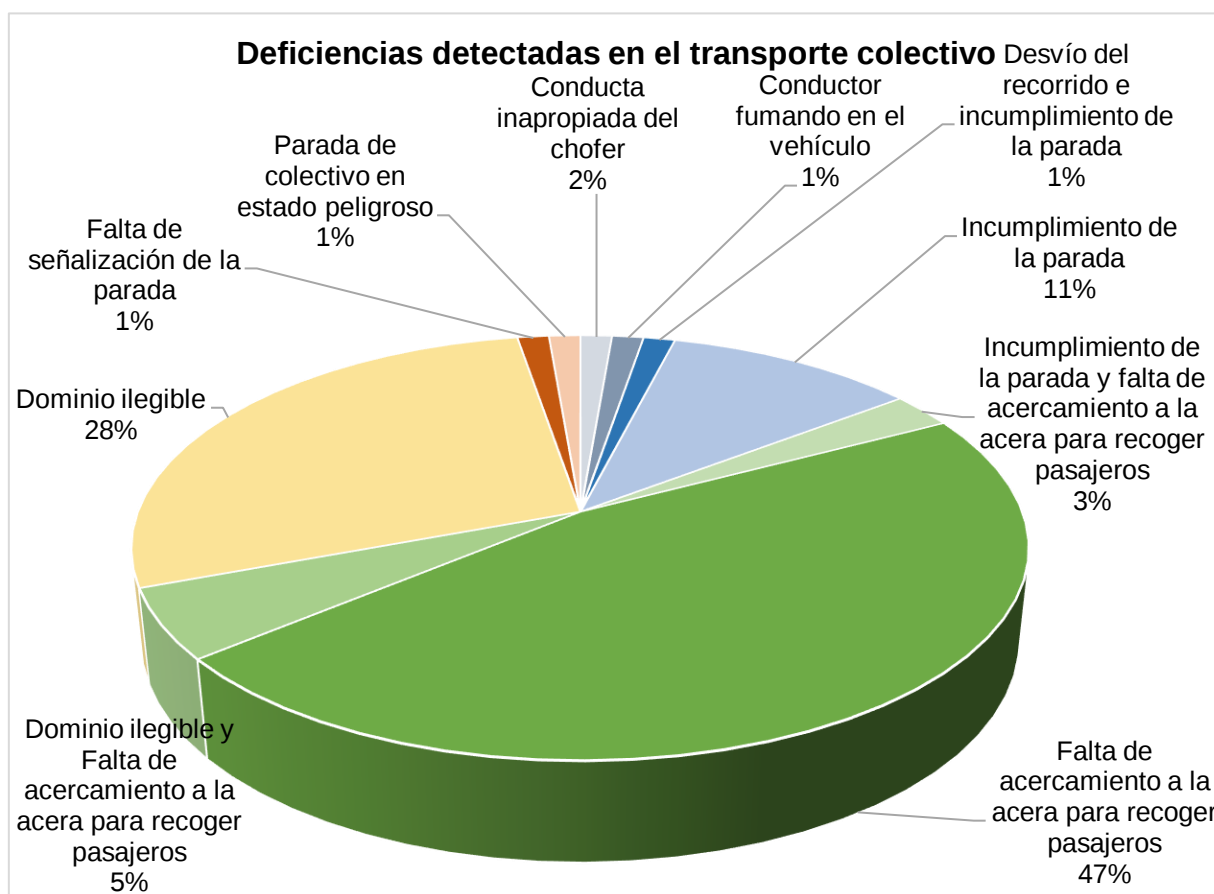
Las deficiencias detectadas en esos 75 expedientes fueron las siguientes:

Deficiencias detectadas en el transporte colectivo	
Deficiencia	Cantidad
Conducta inapropiada del chofer	1
Conductor fumando en el vehículo	1
Desvío del recorrido e incumplimiento de la parada	1
Incumplimiento de la parada	8



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Deficiencias detectadas en el transporte colectivo	
Deficiencia	Cantidad
Incumplimiento de la parada y falta de acercamiento a la acera para recoger pasajeros	2
Falta de acercamiento a la acera para recoger pasajeros	35
Dominio ilegible y Falta de acercamiento a la acera para recoger pasajeros	4
Dominio ilegible	21
Falta de señalización de la parada	1
Parada de colectivo en estado peligroso	1
Total	75



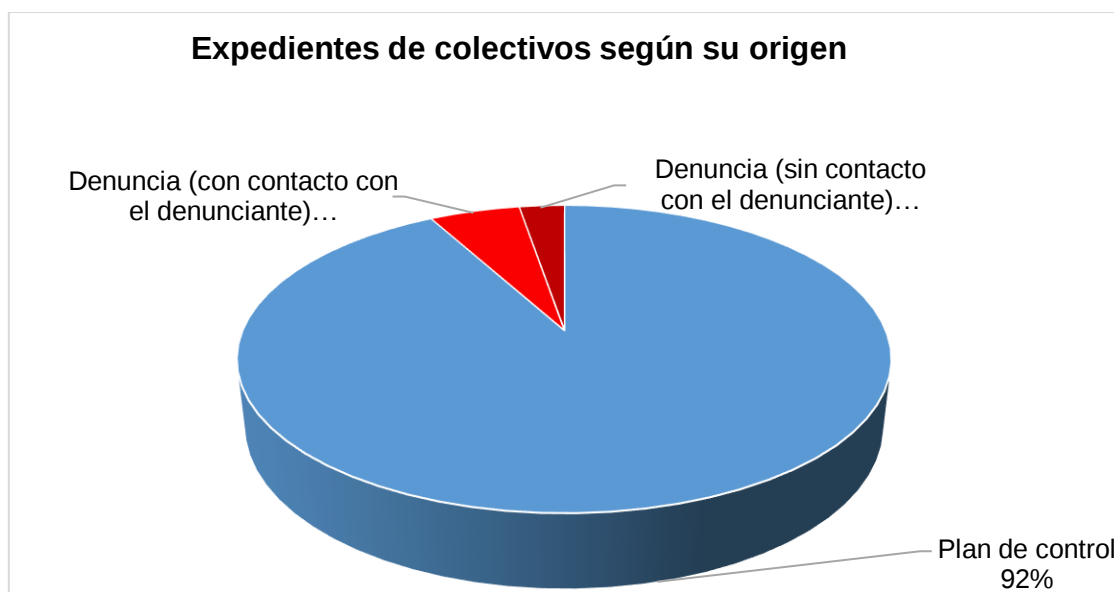
Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

De los 75 expedientes, 69 corresponden al Plan de Control, los otros 6 corresponden a denuncias. De estas últimas, en dos casos no se pudo contactar al denunciante. El detalle es el que sigue:



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Expedientes de colectivos según su origen	
Origen	Cantidad
Plan de control	69
Denuncia (con contacto con el denunciante)	4
Denuncia (sin contacto con el denunciante)	2
Total	75

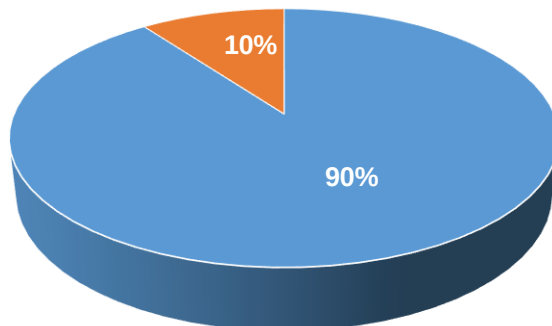


Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

Salvo dos expedientes (correspondientes a denuncias), el resto tiene su correspondiente acta de inspección. En 7 de los 69 casos de irregularidades detectadas por el plan de control no se emitió nota externa. En los casos en que se emitió, la pertinente nota externa a la Dirección General Administración de Infracciones tardó en ser remitida, en promedio, 81 días corridos desde el labrado del acta.



Expedientes del plan de control con nota externa



■ Sí ■ No

Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

En los casos de irregularidades detectadas a partir de denuncias y en aquellos en los que no se remitió nota externa, el pertinente informe del Área Legal y Técnica tardó en ser emitido, en promedio, 153 días corridos desde la denuncia o acta en cuestión.

VI.14.F.i. Acciones posteriores a la fiscalización.

Realizado el Informe Técnico correspondiente, se elabora la Nota Externa dirigida a la Dirección General de Infracciones y/o Dirección de Tránsito y Transporte.

Seguimiento de Nota externa. De las constancias no surge procedimiento de seguimiento.

VI.14.G. Departamento de taxi.

VI.14.G.a. Normativa.

El servicio público de taxis se rige por la LeyNº3622 que incorporó el título Décimo Segundo a la Ley Nº2148.



Las licencias para prestar el servicio público de autos de alquiler con reloj taxímetro" son otorgadas por el G.C.B.A. La renovación y la verificación técnica del vehículo la realiza anualmente la firma SACTA S. A. El padrón actual lo constituyen 38.000 licencias¹⁴Cada una de ellas representativa de un vehículo, pese a que no todos se hallan "en servicio". El servicio de taxi debe cumplirse las 24 horas del día, sábados, domingos y feriados, en turnos. Están sometidos a una tarifa establecida. No se encuentra incluido el denominado "radio taxi", ni remises ni otra forma de pedido por *app*.

VI.14.G.b. Objeto del control.

El ERSP tiene facultades para realizar operativos y ejercer el control sobre la calidad en la prestación del servicio.

VI.14.G.c. Tipos de control

Se lleva a cabo a través del plan de control, de la verificación de las denuncias y de los operativos en conjuntos con Policía de la Ciudad.

VI.14.G.d. Periodicidad de control.

Si bien los controles se planifican para todo el año, son varias las causas que hacen muy difícil en la práctica la verificación. Conforme a la información de la propia área auditada la principal dificultad para controlar a los taxis son malos tratos e insulto a los empleados del ERSP que dificultan esta tarea. Los fiscalizadores tienen muchas dificultades para realizar operativos¹⁵ en vía pública ya que los taxistas agreden física y verbalmente a los trabajadores. Por otra

¹⁴ Consulta efectuada en la página web del organismo www.entedelaciudad.gov.ar/taxi a la fecha de las tareas de campo.

¹⁵ Papel de Trabajo. Entrevista con el Jefe de Departamento.



parte, el taxi lleva pasajeros y esto también se dificulta la tarea de control. Se han tratado de realizar operativos con ayuda de la fuerza pública¹⁶.

VI.14.G.e. Tipo de sanción.

El ERSP no aplica la sanción, sino que envía una Nota Externa a la Dirección General de Infracciones a efectos de que ésta y de acuerdo con el Código de Faltas, evalúe la multa.

Conforme a la información requerida al ERSP, las actividades llevadas a cabo en 2018 han sido las siguientes.

Cantidad de Operativos: 12.¹⁷

Generación de Expediente Físicos tramitados hasta 29/09/2018: Cantidad 103.

De los cuales de acuerdo con la información colectada a la fecha de las tareas de campo se hallaban en Archivo la cantidad de 82 y 21 en trámite en el área transporte al 31/12/2018.

Esto significa, que una vez recibida la denuncia o efectuado el control, se realiza primero un procedimiento de verificación de los hechos. Ahora bien, en los casos que la denuncia es por malos tratos o conducta inapropiada del chófer, toda vez que no se puede comprobar dicha conducta el informe del área transporte dispone el archivo de las actuaciones. En el caso que se esgriman otros motivos como consecuencia del plan de control, como precio excesivo del viaje, o falta de identificación del conductor, y/o deficiencia en el vehículo se elabora la Nota Externa mencionada.

¹⁶ Papel de Trabajo. Entrevista con el responsable del área.

¹⁷ Papel de Trabajo. Entrevista con el responsable del área.



No hay circuito posterior de seguimiento de estas Notas

Con respecto al ORIGEN de las fiscalizaciones puede subdividirse en

Fiscalizaciones por plan de control: 39

Fiscalizaciones por Denuncias efectuadas: 64

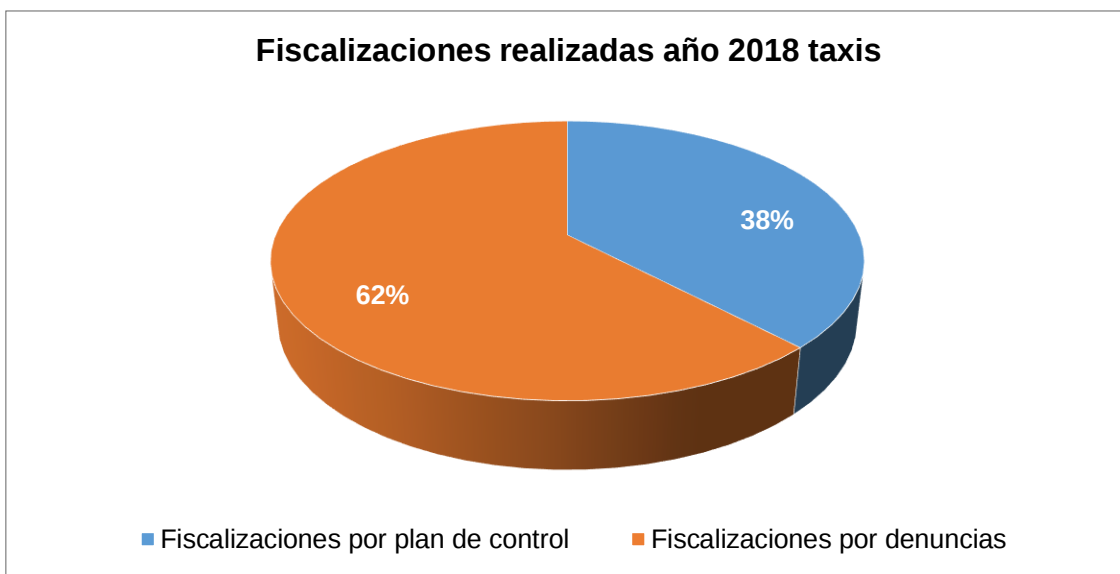


Gráfico realizado con la información de la muestra.

En cuanto a las causas que dan origen pueden ser: precio excesivo, conducta inapropiada, falta de exhibición de datos, deficiencia del dominio.

Actas realizadas: en el trimestre bajo examen no se informaron actas.

VI.14.G.f. Análisis de la muestra

La muestra recayó sobre el último trimestre del año 2018. Los Expedientes electrónicos generados fueron 11 expedientes. La muestra del último trimestre arrojó un total de 10 expedientes. Se deja constancia que de acuerdo con la entrevista los fiscalizadores son maltratados física y verbalmente en los operativos por esto se disminuyeron los controles.



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Conforme a la muestra analizado el último trimestre se ha tenido acceso a 10 de expedientes los cuales el 100% se corresponden con Denuncias. Del material analizado se ha podido determinar que las denuncias en las Comunas se distribuyen de la siguiente manera:

Denuncias por comuna	
Comuna	Denuncias
Comuna 1	3
Comuna 2	1
Comuna 3	2
Comuna 14	4
Total	10

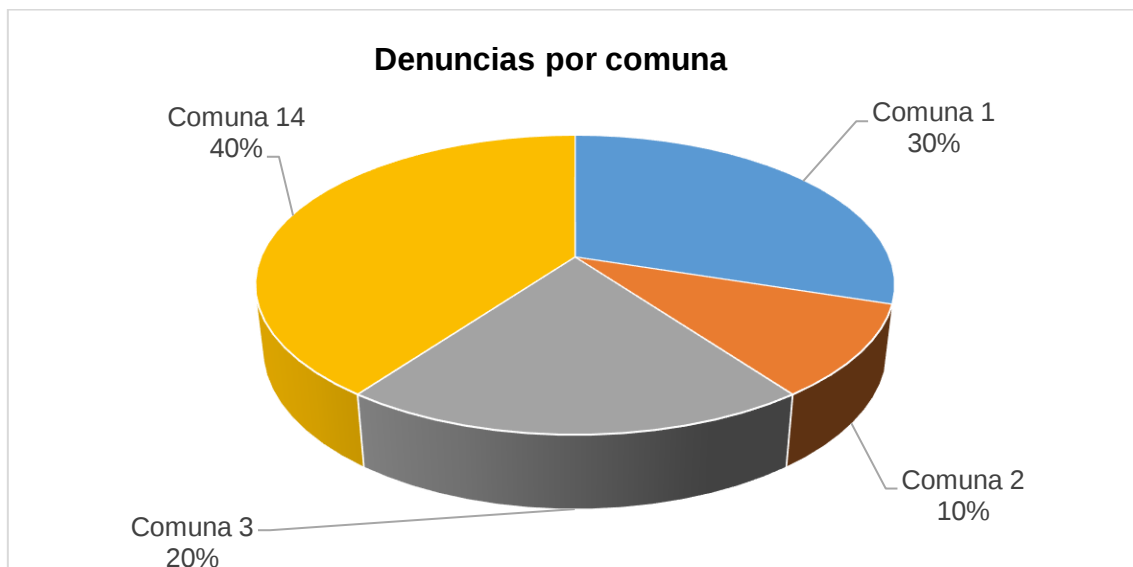


Gráfico elaboración en base a los expedientes electrónicos consultados

Respecto de los trámites en general se puede describir el siguiente circuito: si se pudo realizar la verificación de la denuncia, se confecciona una Nota Externa dirigida a la Dirección General de Infracciones a efectos de que se proceda a determinar la multa y el pago de esta.



Si no se pudo realizar la verificación porque se trata de un caso de conducta inapropiada, por ejemplo, ya que no puede ser comprobada *in situ* por los agentes del ERSP, se aconseja el archivo por carecer de pruebas documentales o digitales, que acrediten dichas conductas inapropiadas por parte de los choferes.

No constan trámites posteriores a la Nota Externa.

Descripción de los expedientes objeto de la muestra.

En estos ejemplos se trata de describir la dificultad de comprobar las denuncias por malos tratos al usuario, y otras cuestiones que no pueden verificarse.

VI.14.G.f.i. E. E. 1334/2018.

En este expediente se verificó una denuncia realizada con fecha 06/08/2018, en la cual el usuario informa que el taxista no exhibe en el interior del vehículo la identificación correspondiente. Hay constancia de un documento que hace referencia a un llamado a la denunciante quien presta conformidad. Obra constancia de un informe del área de fecha 07/12/2018 el cual expresa que *"...por tratarse de una denuncia de difícil comprobación se procedió al envío de una Nota Externa ...a la Gerencia Operativa de Taxis, Remises y Escolares"*.

Se determina el archivo de las actuaciones.

VI.14.G.f.ii. E. E. 1377/2018

En este expediente se verificó una denuncia realizada con fecha 07/08/2018y hace referencia a una conducta inapropiada del chófer. Obra un informe de fecha 07/12/2018 en el cual toda vez que la denuncia carece de datos como el dominio y el nombre del chofer no se puede hacer lugar al trámite. Por lo tanto, se determina su archivo.



VI.14.G.f.iii. E. E. 1381/2018

En este expediente se verificó una denuncia realizada con fecha 15/08/2018, y hace referencia a un chofer que indicado que le fuera el viaje entre Aeroparque y Pacheco de Melo al 1800 no encendió el correspondiente reloj taxímetro. La denuncia identifica dominio. En trámite a la fecha de las tareas de campo.

VI.14.H. CONTROL DE TRANSPORTE ESCOLAR¹⁸

VI.14.H.a. NORMATIVA

El servicio público de transporte escolar consiste en el traslado a título oneroso o gratuito de más de seis alumnos, de nivel inicial, primario o medio, que cursan sus estudios en colegios o escuelas de gestión pública o privada, ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con origen o destino a dichos establecimientos. A los efectos de la aplicación de la ley, quedan comprendidos dentro de la definición el transporte de más de 6 menores de hasta 18 años, de manera simultánea que concurren a realizar actividades de carácter deportivo, cultural o recreativo, organizadas por colonias de vacaciones o entidades civiles o religiosos, ubicados dentro de los límites de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (LeyNº2148 Título Octavo y Decreto Reglamentario 1031/GCBA/2008, ver Anexo II)

El ERSP es autoridad de aplicación del control de este servicio en el ámbito de la C.A.B.A y dentro de sus funciones realiza "el control de calidad del servicio público de transporte público de pasajeros, taxi, transporte escolar". Cabe destacar que la habilitación para funcionar, V. T. V., el permiso para los

¹⁸ Informe Final Nro.1153. "Transporte Escolar. Cumplimiento de la Ley 1665. www.agcba.gov.ar/informes.



choferes, la acreditación de los cursos, son competencia del G.C.B.A que es un paso previo a que la unidad preste servicio.

El ERSP tiene competencia para fiscalizar el cumplimiento de todas las obligaciones del prestador entre otras poseer cinturones de seguridad en cada asiento, poseer la Verificación Técnica Vehicular, habilitación del G.C.B.A, poseer botiquín de primeros auxilios, etc.

VI.14.H.b. TIPOS DE CONTROL

Mediante el cumplimiento del plan operativo, verificando las denuncias efectuadas y/o organizando operativos especiales en colonias de vacaciones.

VI.14.H.c. PERIODICIDAD DEL CONTROL.

En el transcurso del año, especialmente en épocas de vacaciones estivales e inicio de clases de acuerdo con la Información del área.

VI.14.H.d. TIPOS DE SANCIÓN.

El ERSP de por si no aplica ninguna sanción. Una vez realizada la verificación por parte de los fiscalizadores, remite por Nota Externa a la Dirección General de Infracciones para su posterior citación

No se verifica en los trámites consultados, actividad posterior al envío de la Nota Externa.

En todo el año 2018 se generaron hasta 1/10/2018 la cantidad de 187 expedientes físicos en trámite al 31/12/2018, verificados por sistema SUCE. Debe entenderse como en trámite el envío de la Nota Externa a la Dirección General de Infracciones.



VI.14.H.e. Actas realizadas mediante el nuevo procedimiento.

LA información refiere que se han realizado en el último trimestre del año 2018 la cantidad de 13 Actas.

Las causas de incumplimiento han sido: No posee permiso de la C. N. R. T. (1) caso; falta de matafuego (8 casos); ausencia de permiso de conducir (2 casos) y falta de seguro (2 casos).

LA MUESTRA DEL ÚLTIMO TRIMESTRE ES 18

Se han generado 18 expedientes electrónicos y se han seleccionados como muestra todos.

Descripción de los expedientes objeto de la muestra.

VI.14.H.e.i. E. E. nro.1335/2018,

En este expediente se verifica una denuncia realizada en el año 2015, por "conducción imprudente". No consta en el expediente electrónico, actividad en los años 2016 y 2017. Ahora bien, el 07/12/2018 consta un informe del área de transporte, en el cual se manifiesta que *"al tratarse de una denuncia de difícil comprobación, se procedió al cierre de la misma"*.

Por otra parte, no se pudo localizar a la denunciante por lo tanto se determinó el archivo. En este caso, realizar la verificación de una denuncia tres años después para determinar que no se puede comprobar el supuesto denunciado, estimamos que se han excedido largamente el trámite.

VI.14.H.e.ii. E. E. 1350/2018

En este expediente se verificó una denuncia de fecha 05/07/2018, por "falta de habilitación a la vista". Se advierten constancia de comunicaciones



a la usuaria. Se verifica un informe del área de fecha 07/12/2018 en el cual expresan *"... al tratarse de una denuncia de difícil comprobación, se procedió al envío de una Nota Externa a la Gerencia Operativa de taxis, Remises y Escolares."*

Se determina el archivo de las actuaciones.

VI.14.H.e.iii. 3.E. E. 1388/2018.

En este expediente se verificó una denuncia realizada con fecha 06/09/2018, por *"se observó que los escolares bajaban en el medio de calle"*. Se verifica informe del área de fecha 07/12/2018 en el cual expresa *"... al tratarse de una denuncia de difícil comprobación, se procedió al envío de una Nota Externa a la Gerencia Operativa de Taxis, Remises y Escolares"*. Se comunica a la usuaria. Se determinó el archivo de las actuaciones.

VI.14.H.e.iv. 4.E. E. 1389/2018.

En este expediente se verificó una denuncia de fecha 14/09/2018, por circulación a *"alta velocidad"*. Con fecha 07/12/2018 consta el informe del área en el cual expresa: *"... al tratarse de una denuncia de difícil comprobación, se procedió al envío de una Nota Externa a la Gerencia Operativa de Taxis, Remises y Escolares"*.

Se determina el archivo.

VI.14.H.e.v. 5. E. E. 2666/2018.

En este expediente se verificó una denuncia de fecha 15/08/2018, por micro escolar sin funcionamiento de frenos y patente no visible. En este caso obra un informe del 26/12/2018 en el cual se alude a una falta de datos de la denunciante por lo tanto se determina el archivo de las actuaciones.



VI.14.H.e.vi. 6. E. E. 2859/2018.

En este expediente se verificó una denuncia 12/10/2018, por "malos tratos a los niños". Como comentario de fecha 16/10/2018 se indica que "... debido a que la presente *denuncia no se puede fiscalizar, se vía Nota Externa a la Gerencia Operativa de Remises, Taxis y Escolares, dependiente de la Dirección General de Tránsito, perteneciente a la subsecretaría de Transporte de la C.A.B.A para que tome las medidas que estime corresponder*". Se determinó el archivo.

VI.14.H.e.vii. 7.E. E. 2860/2018.

En este expediente se verificó una denuncia de fecha 19/10/2018, en la cual el denunciante observa maniobras bruscas, e insultos". Como comentario agregado de fecha 19/10/2018 expresa: "...*Atento que no se puede comprobar las maniobras bruscas y los insultos denunciados, se procede cerrar la misma*". Por lo tanto, se determina el archivo.

VI.14.H.e.viii. 8. E. E. 2973/2018.

Se verificó en ocasión del cumplimiento del plan de control, con fecha 26/09/2018, una serie de anomalías detectadas en una unidad a saber: no poseía tarjeta de conductor, falta de matafuego, y seguro. En este caso obra Acta de Fiscalización suscripta por personal de ERSP. Se determinó en el momento la paralización de la unidad. Por lo tanto, obra con fecha 18/12/2018 una copia de la Nota Externa enviado a la Dirección General de Infracciones, explicando que "*al momento de la inspección, al chófer de dicho vehículo se le detectaron las siguientes anomalías a saber: no posee tarjeta de conductor, no posee matafuego, no posee seguro por lo tanto la unidad queda paralizada*".

Se remitió Nota Externa a la Dirección General de Infracciones. No se determinó el archivo al momento de las tareas de campo.



VI.14.H.e.ix. 9. E. E. 2974/2018.

En este expediente se verificó mediante plan de control con fecha 26/09/2018 una serie de anomalías como no poseer registro de conductor, habilitación vencida, oblea vencida, no poseer seguro. En este caso obra Acta de Fiscalización suscripta por personal del ERSP. Asimismo, consta la copia dirigida a la Dirección General de Infracciones. No se determinó el archivo a fecha de las tareas de campo.

VI.14.H.e.x. 10. E. E. 2075/2018.

En este expediente se verificó mediante plan de control con fecha 26/09/2018 una serie de anomalías "no poseer registro profesional, no poseer tarjeta de conductor, poseer matafuego vencido, y en este caso la conducción del mismo queda bajo su responsabilidad". El trámite prosigue con el envío de la Nota Externa a la Dirección General de Infracciones. No se determinó el archivo al momento de las tareas de campo.

VI.14.H.e.xi. 11. E. E. 2977/2018

En este expediente se verificó por plan de control de fecha 01/10/2018 una serie de anomalías no poseer matafuego, no poseer tarjeta de conducir, la unidad queda paralizada. En este caso obra Acta de Fiscalización suscripta por personal del ERSP. Consta una copia de la Nota Externa enviada a la Dirección General de Infracciones con fecha 18/12/2018.

No se determinó el archivo al momento de las tareas de campo.

VI.14.H.e.xii. 12. E. E. 2978/2018

En este expediente se verificó por plan de control de fecha 28/09/2018, se detectaron una serie de anomalías a saber no poseer registro de CABA, no poseer tarjeta de conductor. Hay constancia de Acta de Fiscalización



suscripta por personal del ERSP. Consta copia a la Dirección General de Infracciones con fecha 18/12/2018. No se había ordenado el archivo al momento de las tareas de campo.

VI.14.H.e.xiii. 13.E. E. 2979/2018

En este expediente se verificó por plan de control de fecha 09/10/2018, se detectó falta de tarjeta de conductor, matafuego vencido. Obra constancia del Acta de Fiscalización. suscripta por personal del ERSP. Obra constancia de Nota Externa dirigida a la Dirección General de Infracciones. De fecha 18/12/2018.

No se determinó el archivo a la fecha de las tareas de campo.

VI.14.H.e.xiv. 14. E. E. 2980/2018

En este expediente se verificó por plan de control de fecha 01/10/2018, se detectó el vencimiento de la documentación emitida por Comisión Reguladora del Transporte con fecha 27/08/2018, los fiscalizadores proceden a retener la documentación vencida. Obra constancia de la copia de la Nota Externa enviada a la Dirección General de Infracciones de fecha 05/10/2018.

No se determinó el archivo a la fecha de las tareas de campo.

VI.14.H.e.xv. 15.E. E. 2981/2018

En este expediente se verificó por plan de control de fecha 01/10/2018se detectó tarjeta de conductor vencida. Consta el Acta de Fiscalización suscripta por personal del área. Consta copia de la Nota a la Dirección General de Infracciones, de fecha 18/12/2018. No se determinó el archivo a la fecha de las tareas de campo.



VI.14.H.e.xvi. 16.E. E. 2982/2018

En este expediente se verificó por plan de control de fecha 26/10/2018 se detectó tarjeta de conductor vencida. Obra copia del Acta de Fiscalización suscripta por personal del ERSP. Obra copia de la Nota a la Dirección General de Administración de Infracciones de fecha 18/12/2018.

No se determinó el archivo a la fecha de las tareas de campo.

VI.14.H.e.xvii. 17.E. E. 2983/2018

En este expediente se verificó por plan de control de fecha 22 de octubre de 2018, se detectó que al momento de la fiscalización la unidad no poseía cinturones de seguridad, no poseía seguro, no poseía V. T. V., matafuego vencido, no poseía pintura reglamentaria. En este caso seguía la prosecución del trámite a la fecha de las tareas de campo.

VI.14.H.e.xviii. 18.3199/2018

En este expediente se verificó por plan de control de fecha 7 de octubre de 2018, se detectó que al momento de la fiscalización no poseer matafuegos, no poseer habilitación, no poseer seguro, y se determina que la unidad quede paralizada. Obra Acta de Fiscalización suscripta por personal de ERSP. Obra copia de la Nota Externa a la Dirección General de Administración de Infracciones de fecha 18/12/2018. En este caso seguía la prosecución del trámite a la fecha de las tareas de campo.

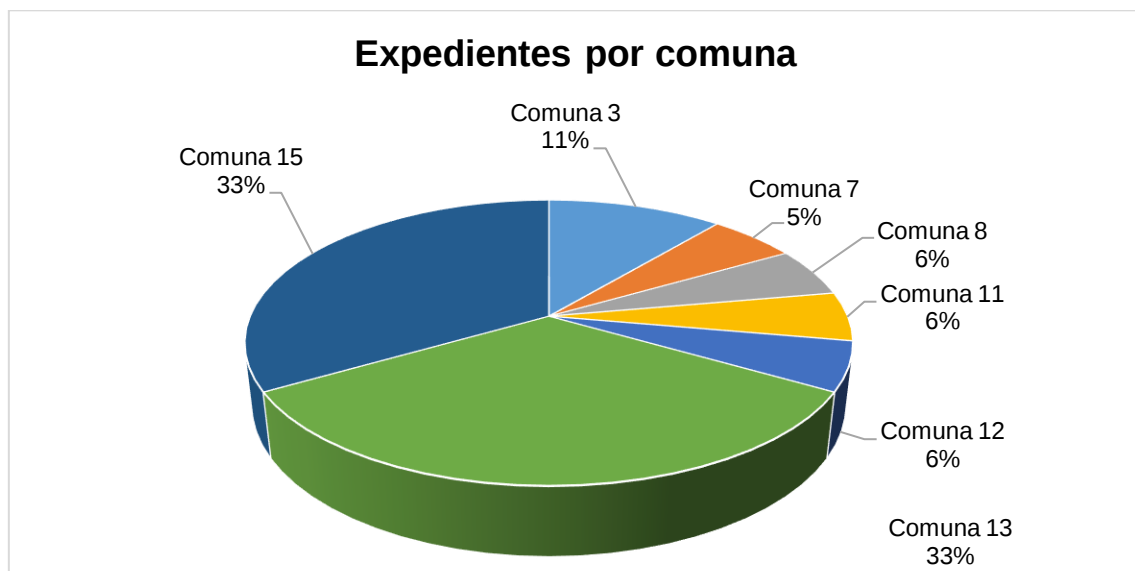
Se analizaron 18 expedientes; uno de ellos fue iniciado el 3 de octubre de 2015; el resto, entre el 5 de julio y 26 de octubre de 2018.

Los 18 expedientes abarcaron 7 comunas según el siguiente detalle:



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

Expedientes de transporte escolar por comuna	
Comuna	Cantidad
3	2
7	1
8	1
11	1
12	1
13	6
15	6
Total	18



Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

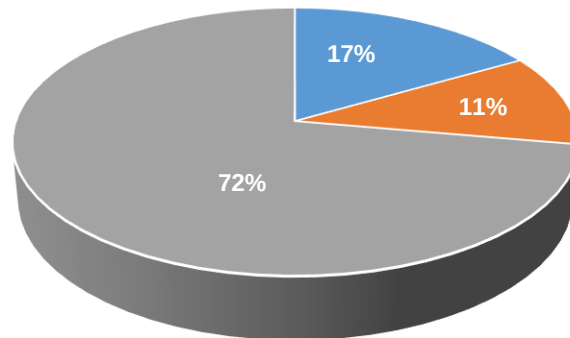
Las deficiencias detectadas fueron las siguientes:

Deficiencias detectadas en el transporte escolar	
Deficiencia	Cantidad
Conducción imprudente	3
Conducta impropia	2
Falta de requerimientos técnicos	13
Total	18



Deficiencias detectadas en el transporte escolar

- Conducción imprudente
- Conducta impropia
- Falta de requerimientos técnicos



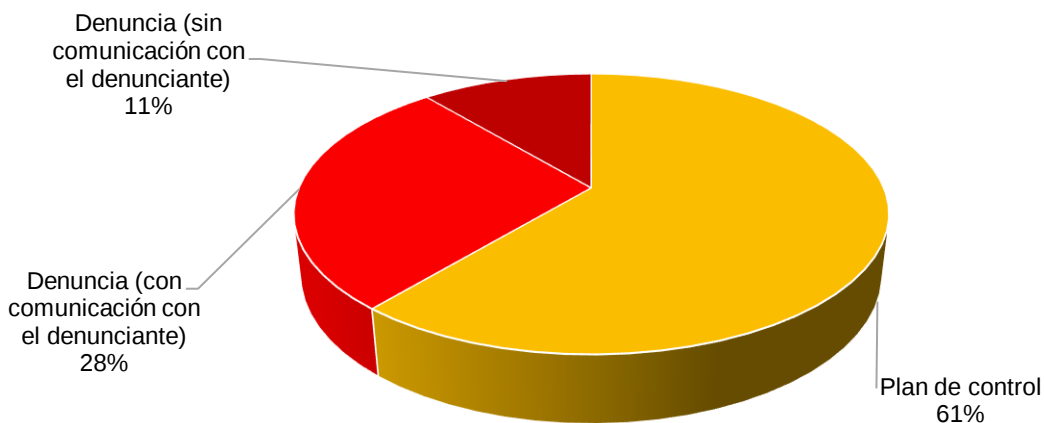
Fuente: Gráfico elaborado en base a la información recibida.

De los 18 expedientes, 11 corresponden al Plan de Control, los otros 7 corresponden a denuncias. De estas últimas, en dos casos no se pudo contactar al denunciante. El detalle es el que sigue:

Expedientes de transporte escolar según su origen	
Origen	Cantidad
Plan de control	11
Denuncia (con contacto con el denunciante)	5
Denuncia (sin contacto con el denunciante)	2
Total	18



Expedientes de transporte escolar según su origen

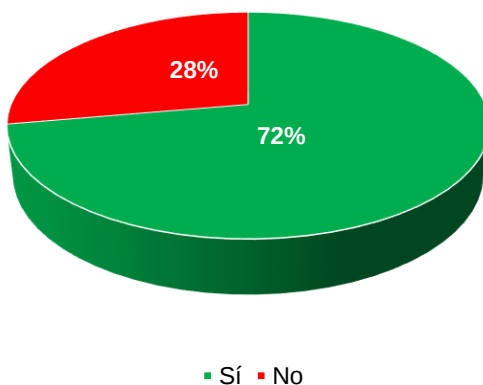


Fuente. Gráfico elaborado en base a la información recibida.

Los expedientes por denuncia fueron remitidos al área la Legal y Técnica entre el 21 de noviembre y el 26 de diciembre de 2018. Salvo en el caso del expediente iniciado en 2015, los demás fueron remitidos en un promedio de 92 días desde la denuncia.

En 5 de los expedientes no se emitió nota externa.

Emisión de nota externa en expedientes de transporte escolar



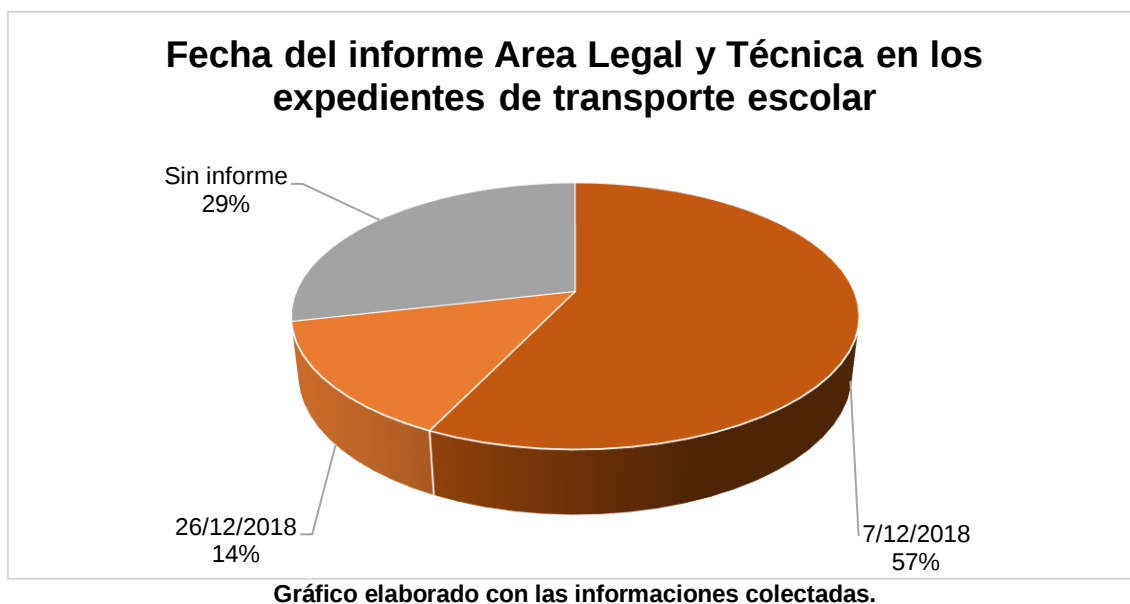
■ Sí ■ No

Gráfico elaborado con las informaciones colectadas.



De las 13 notas externas emitidas, 8 lo fueron en un mismo día: 18 de diciembre de 2018; las restantes tienen fecha anterior. Diez fueron dirigidas a la Dirección General de Administración de Infracciones y 3 a la Dirección General de Transporte. Las notas fueron emitidas, en promedio, unos 50 días desde la fecha del inicio del expediente.

De los 7 expedientes por denuncias, 2 carecen de informe del área Legal y Técnica. De los que sí tienen informe, 4 fueron emitidos el 7 de diciembre de 2018 y el quinto el día 26 del mismo mes y año.



VI.15. Indicadores.

El objetivo de esta auditoria es obtener evidencias con el objeto de fundar una opinión independiente acerca de la gestión de la actividad auditada.

La auditoría de gestión comprende los criterios de economía, eficiencia y eficacia, además se deben considerar los principios de ética y equidad,



verificando la existencia de una adecuada protección y resguardo de las necesidades e intereses de la comunidad.

Para poder evaluar esta auditoria es necesaria la generación de un indicador de gestión.

El indicador o criterio de economía evalúa si la adquisición de la cantidad y calidad apropiada de recursos financieros como humanos, materiales, informáticos, tecnológicos, etc. con oportunidad y al más bajo costo y al grado en que los servicios y bienes producidos satisfacen las necesidades para las cuales fueron dirigidos. Es decir, se trata de medir la minimización del costo de los insumos adquiridos o empleados, considerando la calidad adecuada.

El indicador de eficiencia se refiere al uso productivo de los recursos tendiendo a maximizar el producto por recurso utilizado o minimizar los recursos empleados por cantidad y calidad de producto obtenido.

Dichos índices no pueden ser evaluados, debido a que conforme a la información colectada¹⁹ los gastos en personal se imputan al inciso 1 de la Actividad de Coordinación y Planificación (Actividad 10000) del Programa 62. Lo mismo sucede con la partida 3.4 (contratos de locación de servicios). Por lo tanto, no se sabe con exactitud el gasto devengado por dicha actividad.

El indicador eficacia evalúa la relación entre los resultados planeados y los reales de la actividad.

En el año 2018 las metas físicas fueron fijadas por Programa en general²⁰. En cambio, a partir del año 2019 las metas se establecieron a nivel actividad.

¹⁹ Papel de Trabajo. Entrevista al Director de Administración del ERSP.

²⁰ Papel de Trabajo. Entrevista al Director de Administración del ERSP.



Por lo tanto, centraremos nuestro análisis en lo que sí se pudo medir con los datos colectados.

VI.15.A. Índice de Productividad.

Cantidad de actas labrada realizada por agente del área de control de transporte

Actas Labradas por Servicios en el último trimestre del año 2018	
Servicios	Cantidad
Subte y premetro	459
Colectivos	986
Taxi	0
Transporte Escolar	13
Total	1458

Cantidad de agentes del área auditada:44

Cantidad de Actas Labrada en el último trimestre del año 2018
Cantidad de Agentes del área de control de transporte

$$\frac{1458}{33} = 44$$

El promedio de productividad considerando las actas labradas en el último trimestre de año 2018 es de 33 actas labradas por agentes del área auditada.



VI.15.B. Índice por las denuncias efectuadas.

Este índice apunta a determinar qué servicio público recibió más denuncias durante el año 2018 lo cual puede considerarse como el usuario percibe la calidad del servicio.

Denuncias correspondientes a Transporte Público		
Servicios	Cantidad	Porcentaje
Colectivos	113	27%
Subte	106	25%
Taxi	82	20%
Transporte Escolar	119	28%
TOTAL	420	100%

Durante el año bajo examen, el servicio de transporte escolar recibió mayores denuncias con el 28% del total de las denuncias. En tanto, el servicio de transporte público de pasajeros recibió el 27% del total de las denuncias.

VII. OBSERVACIONES.

VII.1. Presupuesto.

VII.1.A. Inadecuada planificación del presupuesto sancionado.

Se verificó que el crédito originario aprobado \$279.388 disminuyó en un 87,04% (\$243.167) y las modificaciones presupuestarias efectuadas fueron realizadas en los últimos días del mes de diciembre de año auditado. Conforme se ha descripto en el punto VI.8.c) la variación entre el crédito sancionado (\$279.388) y el crédito vigente (\$36.221) de la Actividad N° 11000 "Control de Transporte", fue de \$ 243.167,00.



VII.1.B. El inciso 3 de la actividad no tuvo ejecución.

Es necesario señalar que el monto del crédito vigente para dicho inciso era de \$ 807,00 y que representa el 2,23% del crédito vigente para la actividad auditada. La subejecución no resulta significativa debido a la escasa significación económica.

VII.1.C. Circuito Administrativo.

Se observa que no se verificó en la muestra consultada, un circuito administrativo posterior al envío de la Nota Externa a la Dirección de Infracciones y/o Dirección de Tránsito, es decir no consta la devolución de las actuaciones con un informe que contenga una información en cuanto a que si el infractor abonó o no la multa. Esto sería necesario para completar el circuito de las acciones realizadas por el ERSP en su función fiscalizadora y sancionatoria.

VII.1.D. Cobro de las Multas.

Se observa que no se verificó en la Muestra Nro.1) analizada ninguna actividad que tuviera como finalidad procurar el depósito de ninguna de las multas impuestas en el año 2018 a METROVÍAS S. A. conforme a la información remitida por el ERSP.

VII.1.E. Ejecución Fiscal.

Se observa que no se verificó en la Muestra Nro.1) analizada ninguna actividad a fin de proceder al inicio de las acciones judiciales correspondientes a fin de obtener la multa por medio de la ejecución fiscal conforme a lo dispuesto en la Ley Nº210 Art.21 y 22) y Resolución 475/2018 "Reglamento de Ejecución de Multas".



VII.2. Departamento Transporte, Autopista, Taxi y Transporte Escolar.

VII.2.A. Control de Transporte Público de Pasajeros. Colectivos.

Se observa que si bien en el año auditado había un Convenio de Colaboración con C. N. R. T. no se verificaron operativos en conjunto (salvo 1, informado por la C. N. R. T.) ya que conforme a que en materia de Transporte Público de Pasajeros las competencias para controlar el servicio son concurrentes entre la Nación y Caba, y resulta necesaria la colaboración entre ambas jurisdicciones.

VII.2.B. Control de Taxis. Ejecución del Plan de Control

Se observa que no es posible realizar la ejecución del plan de control, debido a las agresiones sufridas de parte de los chóferes, en contra de los agentes del ERSP, lo cual dificulta la actividad de fiscalización del ERSP sobre más unidades.

Verificación de las denuncias. Se observa que, en relación con la comprobación de las denuncias efectuadas de la muestra analizada, aquéllas no se pueden verificar ya que los hechos relatados tendrían que ser comprobados por los fiscalizadores en el momento en el cual ocurren, lo cual resulta imposible de cumplir. Por lo tanto, las denuncias son rechazadas por este mismo motivo, esto conlleva una tarea desde lo administrativo que no conduce a ningún fin sancionador.

VII.2.C. Control de Transporte Escolar. Verificación de las denuncias.

Se observa que, en relación con la comprobación de las denuncias efectuadas de la muestra analizada, aquéllas no se pueden verificar ya que los



hechos relatados tendrían que ser comprobados por los fiscalizadores en el momento en el cual ocurren, lo cual resulta imposible de cumplir. y/o la remisión al Área Transporte resulta extemporánea. Por lo tanto, el trámite de estas conlleva una tarea desde lo administrativo gravosa que no conduce a ningún fin sancionador.

VII.2.D. Departamento Subte. Plan de Control y/o denuncia.

Respecto de las tareas desarrolladas por el Área **Departamento Subte** se destaca que se ha llevado a cabo el plan de control y/o verificación de las denuncias por parte del área técnica en forma ininterrumpida durante los años 2016,2017 y el año 2018 en todas las líneas, asimismo se ha verificado la intervención del Área en distintos momentos de la tramitación, incluso la intervención necesaria en la parametrización de las multas. Ahora bien, en la faz sancionadora, se observa que el circuito administrativo permite las presentaciones constantes de METROVÍAS S. A. que obstaculizan la tarea de imposición de multa por parte del ERSP, se verifica por el mismo motivo tardanza de las actuaciones administrativas hasta la imposición de la multa, y además no se verificó el cobro de las multas, ni el inicio de Ejecuciones Fiscales. En la mayoría de los expedientes objeto de la muestra Nro.1) Metrovías S. A. no paga la multa, ni corrige la anomalía sobre todo en referencia específica a la indisponibilidad de las escaleras mecánicas, ascensores en todas las líneas.



VIII. RECOMENDACIONES.

VIII.1. Para las observaciones VII.1, A, B y C.²¹

Sin recomendación.

VIII.2. Para la observación VII.1.D.

Implementar un sistema administrativo que agilice el cobro de las multas en tiempo y forma e intensificar la fiscalización periódica en particular en lo concerniente a la regularización del problema que da origen a esas multas.

VIII.3. Para la observación VII.1.E.

Procurar la modificación del sistema administrativo que agilice la ejecución fiscal de las multas en tiempo y forma, e intensificar la fiscalización periódica en particular en corrección del problema que da origen a esas multas²².

²¹ Conforme al texto del descargo en lo que respecta a Presupuesto, en el Año 2018 se realizó una profunda reforma y modernización del organismo. Toda vez que a la fecha de emisión del presente Informe Final, han transcurrido los ejercicios fiscales correspondientes a los Años 2018, 2019 y el presente ejercicio en curso de ejecución presupuestaria Año 2020, no resulta oportuna una recomendación en este sentido. En relación con el Circuito Administrativo, con la incorporación posteriormente del Año auditado, de un informe en el cual se consulta a la Dirección General de Infracciones si se sancionó o no, no resulta oportuna una recomendación I.

²² Conforme al texto del descargo los actos administrativos que impusieron las multas no se encuentran firmes ni consentidos "Conforme surge del Art. 21 de la Ley 210, las resoluciones impuestas por el EURSP CABA son impugnables mediante Recurso Directo ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA. Es importante recalcar que dichos recursos se conceden con efecto suspensivo, por lo que el acto administrativo (en este caso la imposición de la multa) se encuentra suspendido hasta que el tribunal competente se expida con respecto a su validez".



VIII.4. Para la observación VII.2.A.

Sin recomendación²³.

VIII.5. Recomendaciones para la observación VII.2.B.

Para el **primer párrafo** se recomienda arbitrar todas las medidas necesarias a fin de proteger la integridad física de los trabajadores del EURSP para que éstos puedan cumplir razonablemente con el Plan de Control Anual.

Para el **segundo párrafo** se recomienda implementar nuevos mecanismos alternativos de fiscalización para proceder efectivamente a la verificación de denuncias sobre servicio público de taxis.

VIII.6. Para la observación VII.2.C.

Implementar nuevos mecanismos alternativos de fiscalización para proceder efectivamente a la verificación de denuncias sobre servicio de transporte escolar.

VIII.7. Para la observación VII.2.D.

Procurar llevar a cabo una articulación institucional entre ERSP, Metrovías, Gobierno de la Ciudad y SBASE, a fin de que cada organización en el marco de sus competencias arbitre los medios necesarios a fin de lograr que se materialice la reparación de las escaleras mecánicas y/o ascensores en todas las líneas y en todas las estaciones ya que esto se relaciona directamente con

²³ Conforme al texto del descargo y teniendo en consideración el tiempo transcurrido, no consta la información suficiente que nos indique si el Convenio se prorrogó o no atento el cambio de autoridades nacionales hecho acaecido el 10/12/19.



el derecho de Acceso a los Medios de Transporte Público. De lo contrario la tarea del ERSP resulta muy difícil en su faz sancionatoria.

IX. CONCLUSIÓN.

En mérito de lo hasta aquí manifestado, puede concluirse que el ERSP, Gerencia de Control, Área transporte en el Año 2018 cumplimentó con las misiones y funciones que le fueron asignadas por Ley Nº210, teniendo en cuenta el escaso presupuesto que se afectó al área en particular.

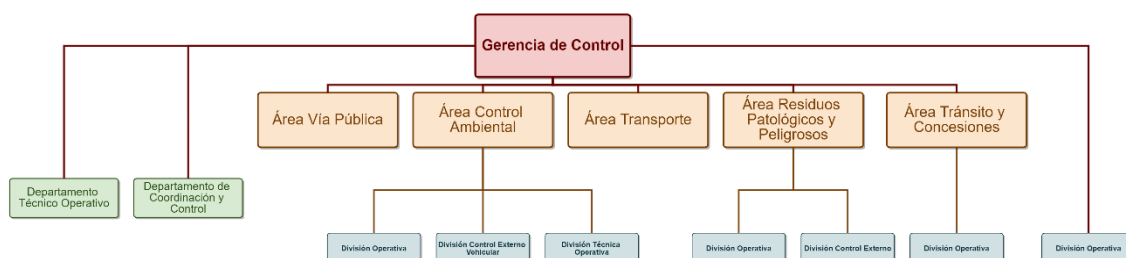
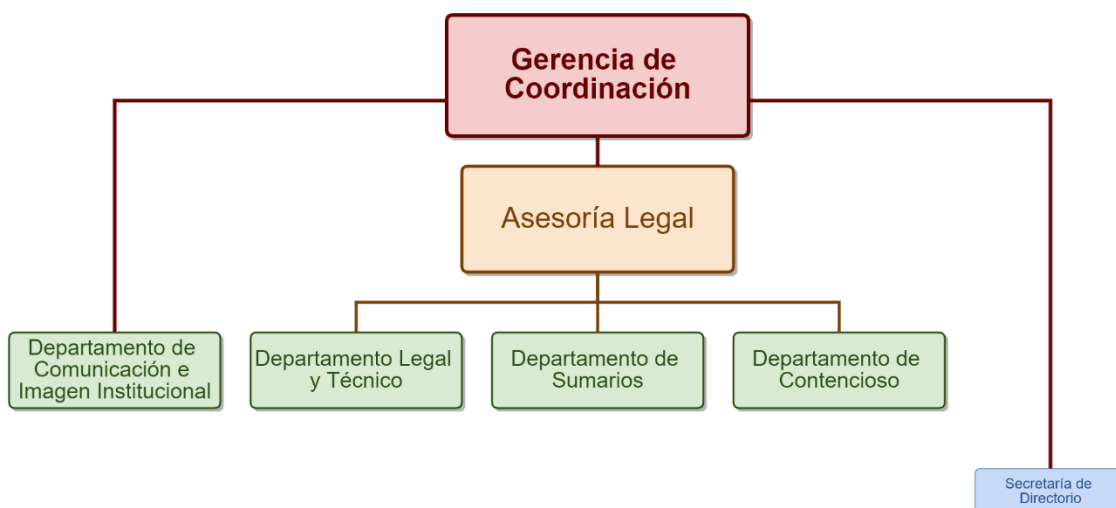
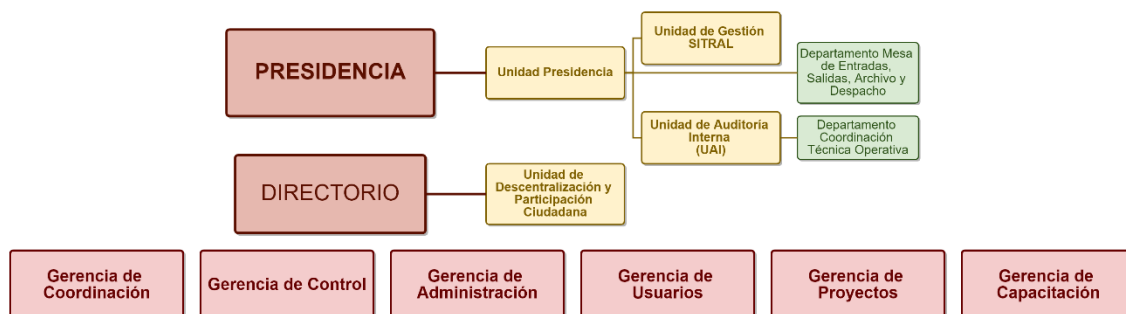
Por otra parte, salvo las observaciones vertidas y recomendadas, la actividad llevada a cabo por el Área Transporte con referencia a la fiscalización del Servicio Subte se verificó efectivamente durante los años 2016/2017 y 2018. De esta actividad surgen actas de comprobación, expedientes, nuevas inspecciones con observaciones o sin observaciones. Ahora bien, en el año auditado no se comprobó la percepción de multas, ni el inicio de ejecución fiscal, ni la corrección de los problemas vinculados con las escaleras mecánicas, ascensores ni ese año ni en años anteriores. A tal punto que se encontraba en trámite una causa en el Fuero Contencioso Administrativo. Por lo tanto se hace necesario en nuestra opinión procurar una colaboración entre ERSP, Metrovías, Gobierno de la Ciudad y SBASE, a fin de que cada ente en el cumplimiento de las misiones y funciones realice los cambios necesarios a fin de arreglar y/o reemplazar las escaleras mecánicas y/o ascensores en todas las líneas y en todas las estaciones ya que esto se relaciona directamente con el Acceso a los Medios de Transporte Público.



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

ANEXO I ESTRUCTURA VIGENTE EN EL AÑO 2018 MODIFICACIONES

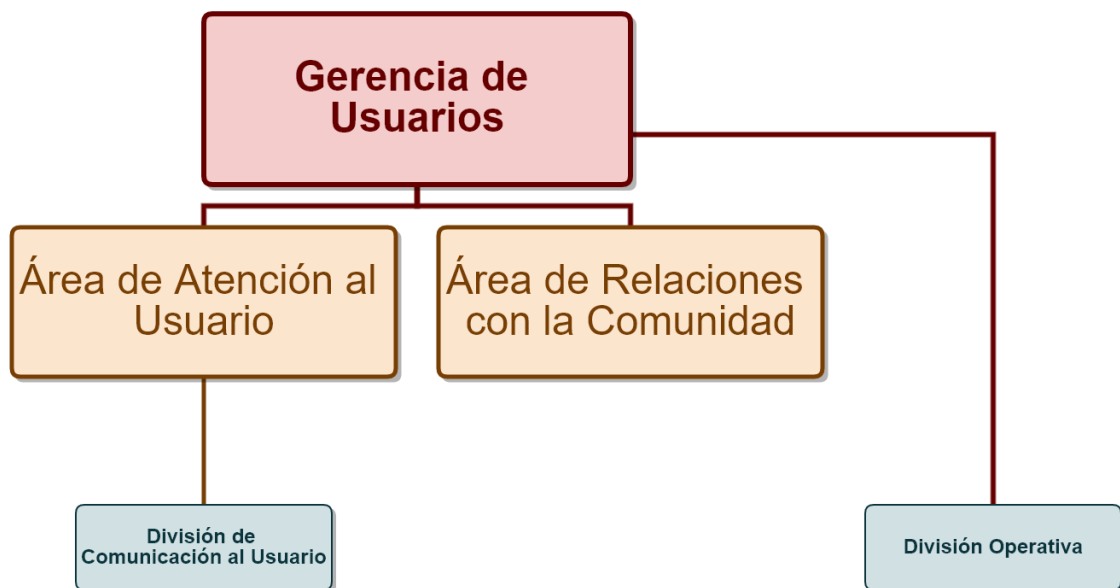
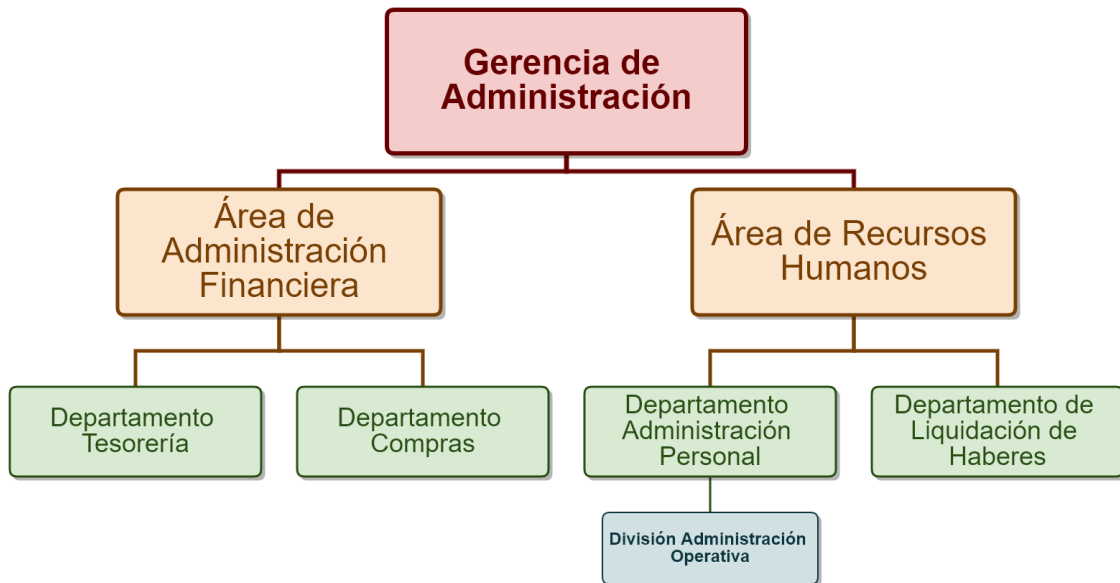
A continuación, se incluyen los organigramas respectivos de todo el ente auditado al inicio del año 2018, según surge de las resoluciones Nros.8/ERSP/2014 y 1130/ERSP/2017.



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

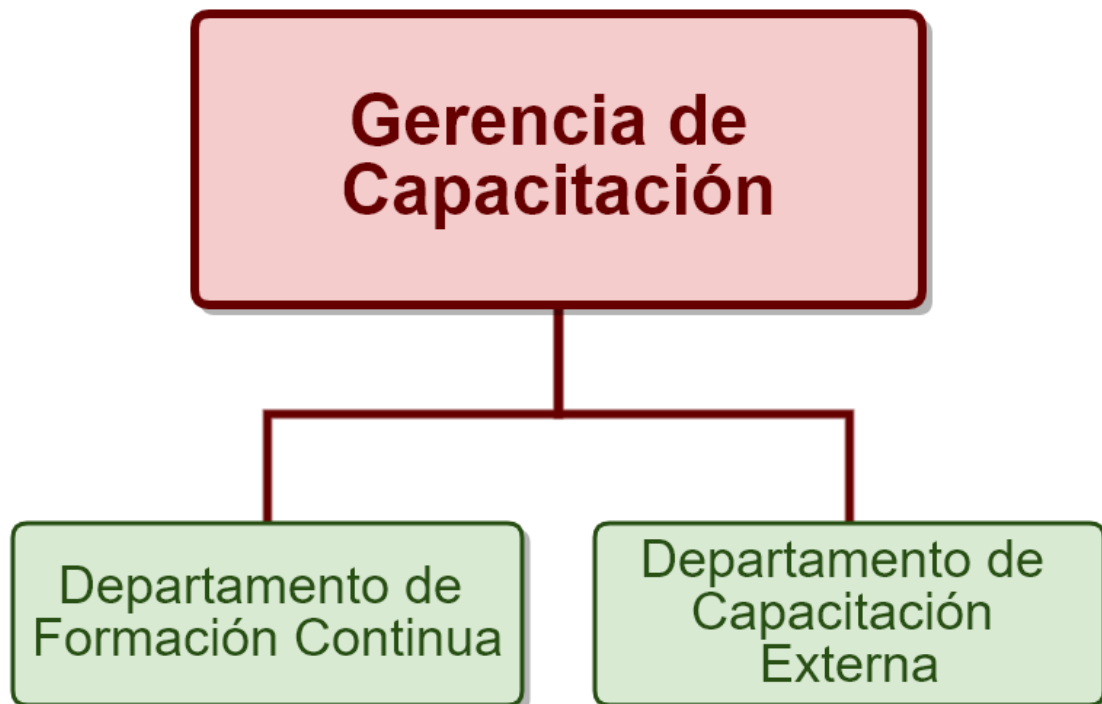
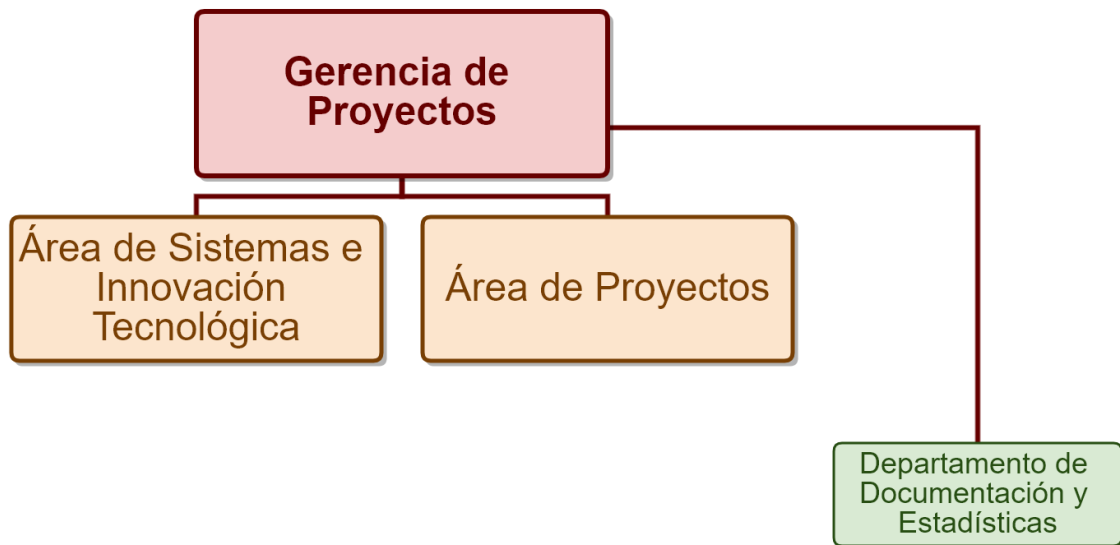


"2020. Año del General Manuel Belgrano"





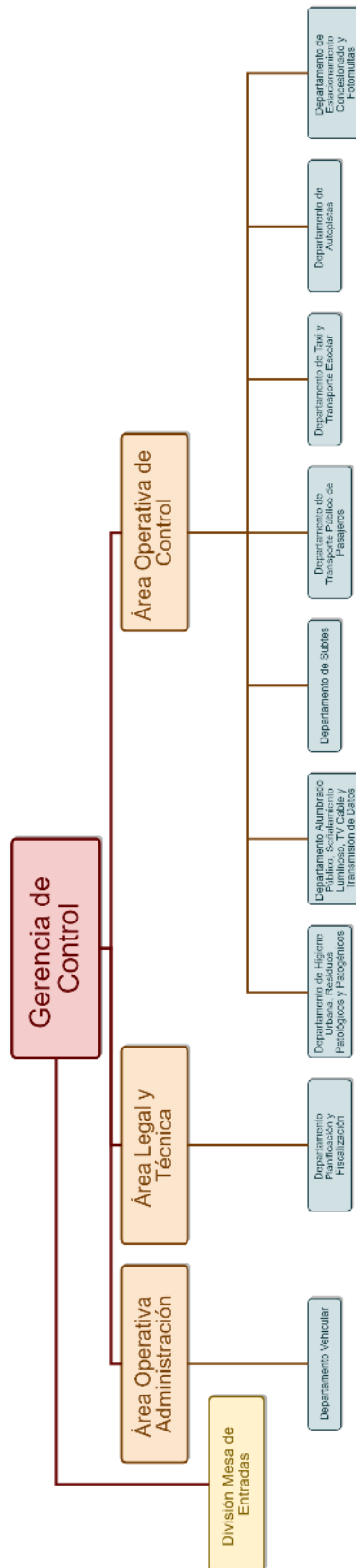
"2020. Año del General Manuel Belgrano"







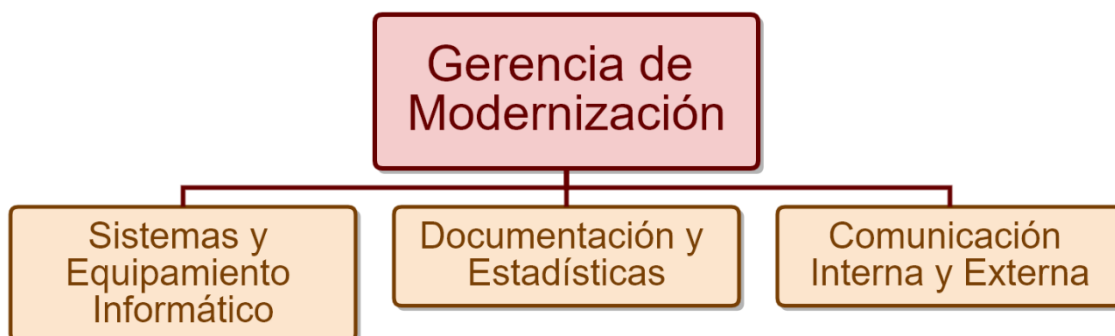
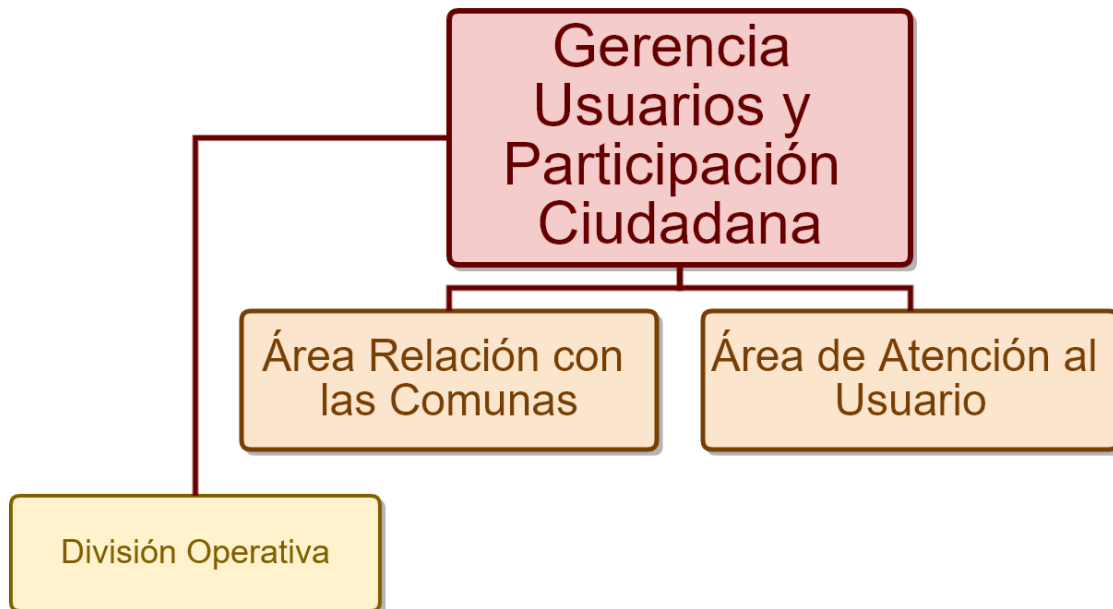
“2020. Año del General Manuel Belgrano”



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



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

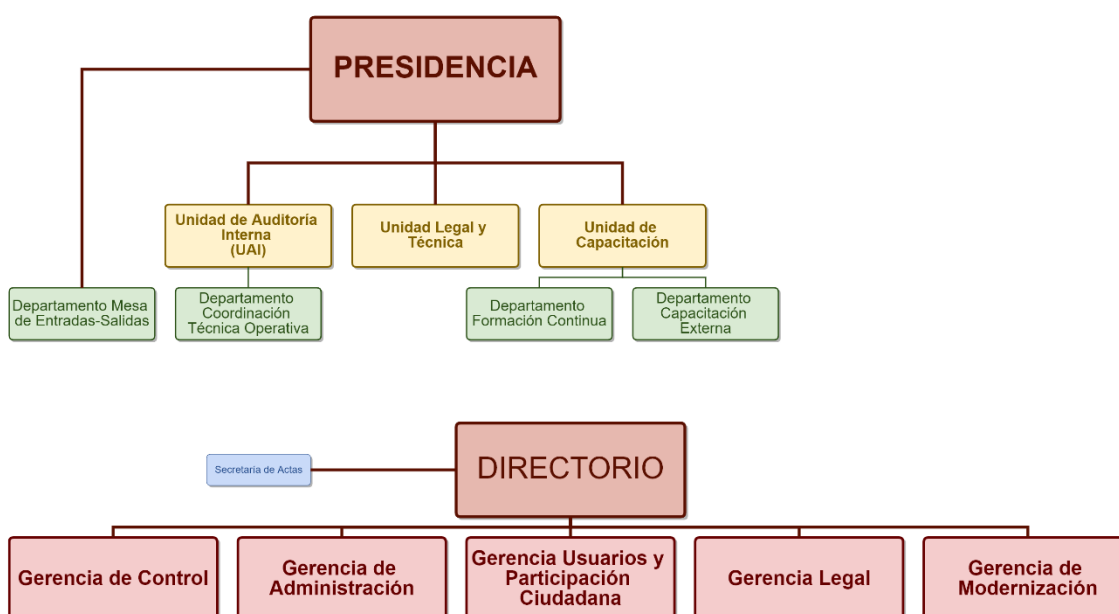




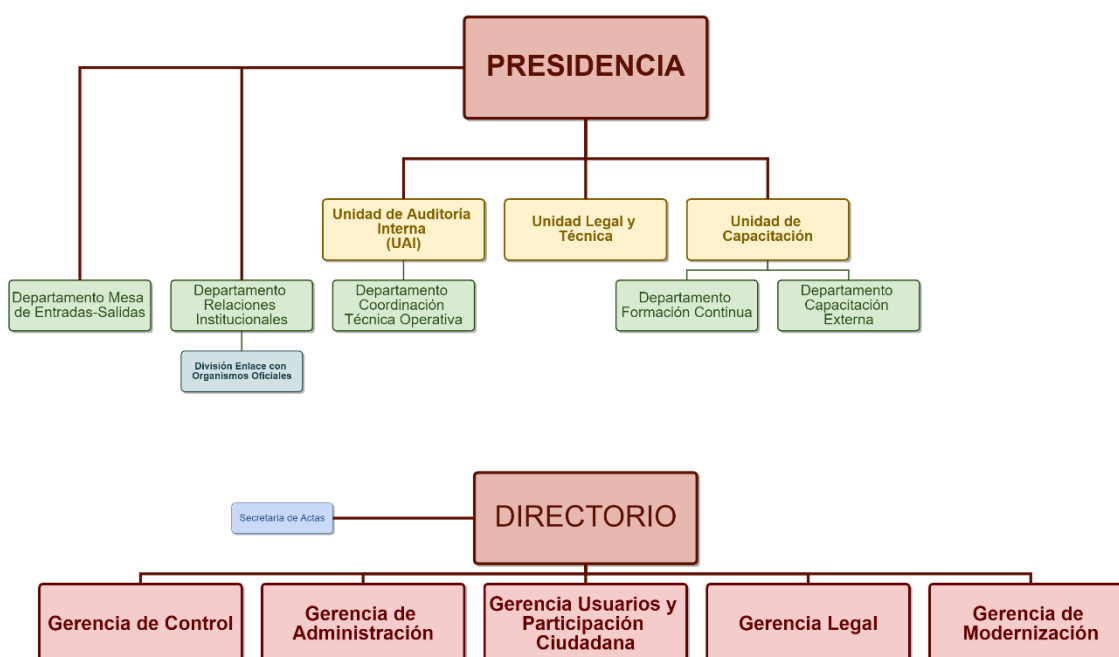
“2020. Año del General Manuel Belgrano”

A continuación, se incluyen los organigramas respectivos de todo el ente auditado durante el año 2018 y su evolución, según surge de las resoluciones Nros.189-ERSP/2018 y 190/PARA/2018

Resolución ERSP nro. 189/18



Resolución PARA nro. 190/18



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



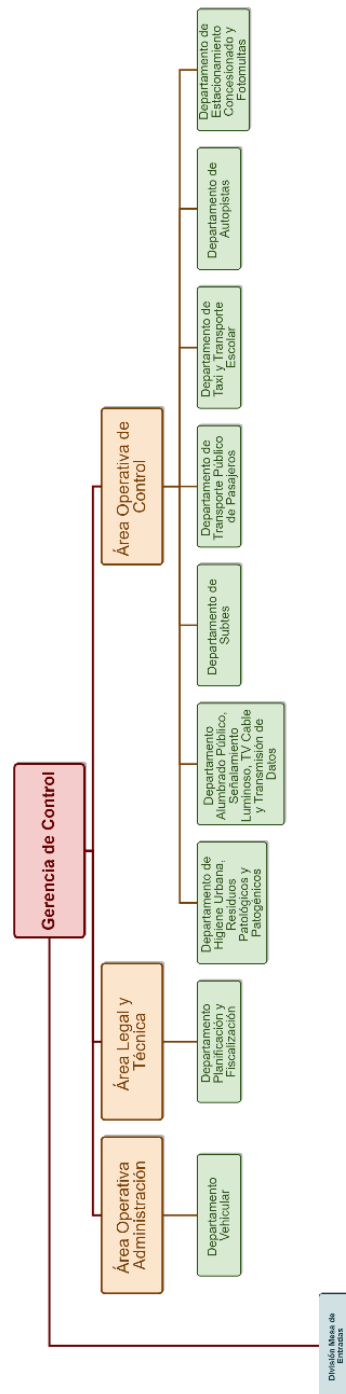
"2020. Año del General Manuel Belgrano"





“2020. Año del General Manuel Belgrano”

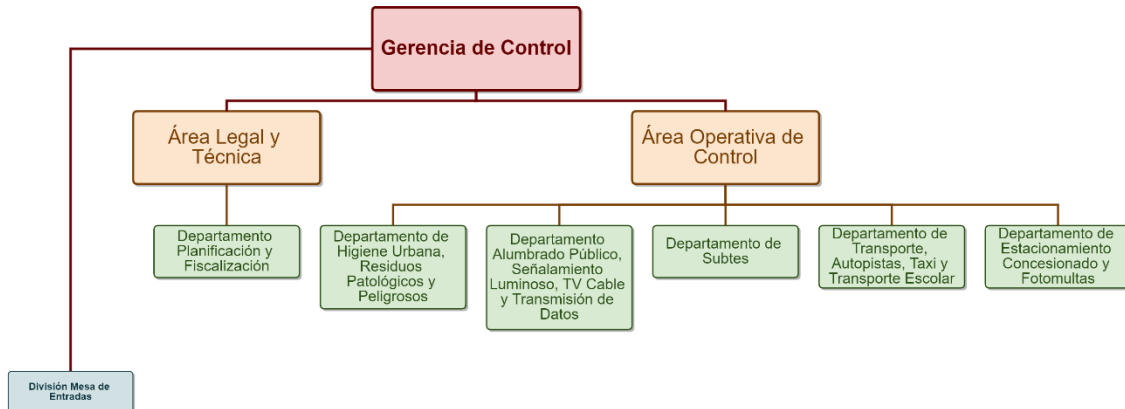
Resolución ERSP nro. 189/18



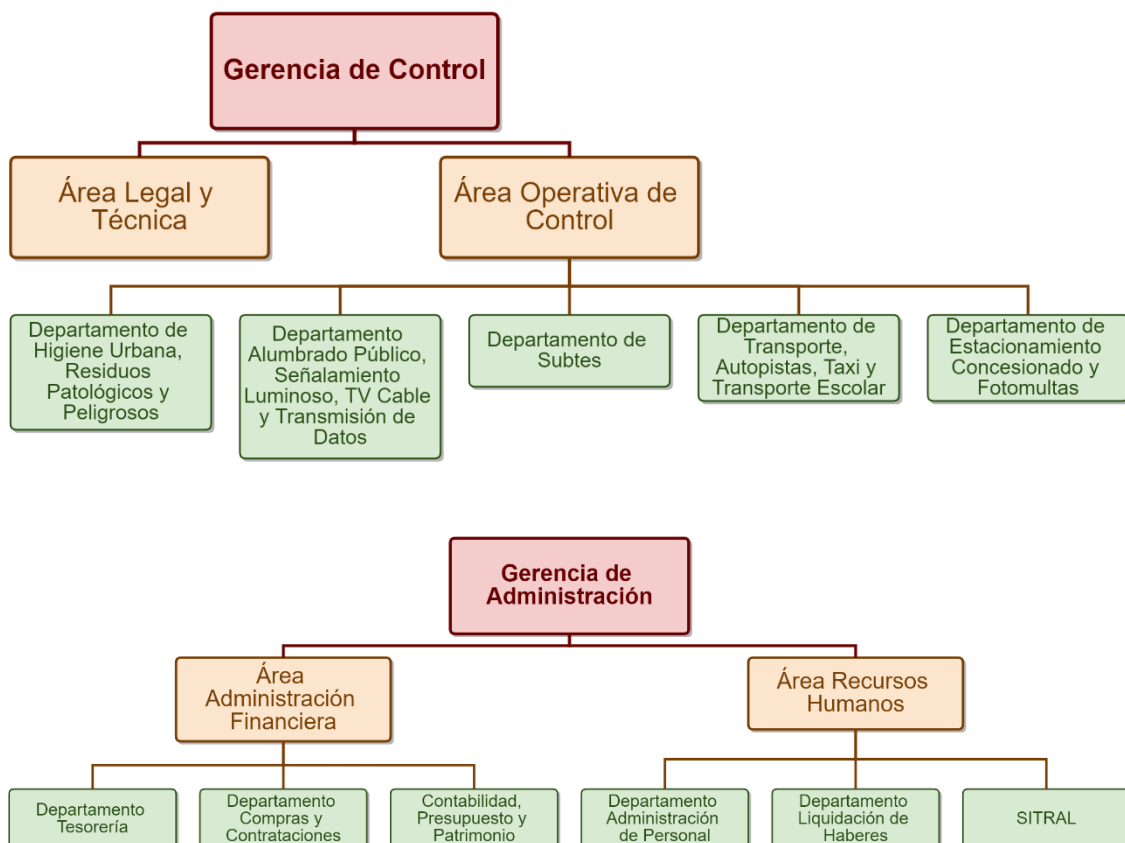


"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Resolución PARA nro. 166/18



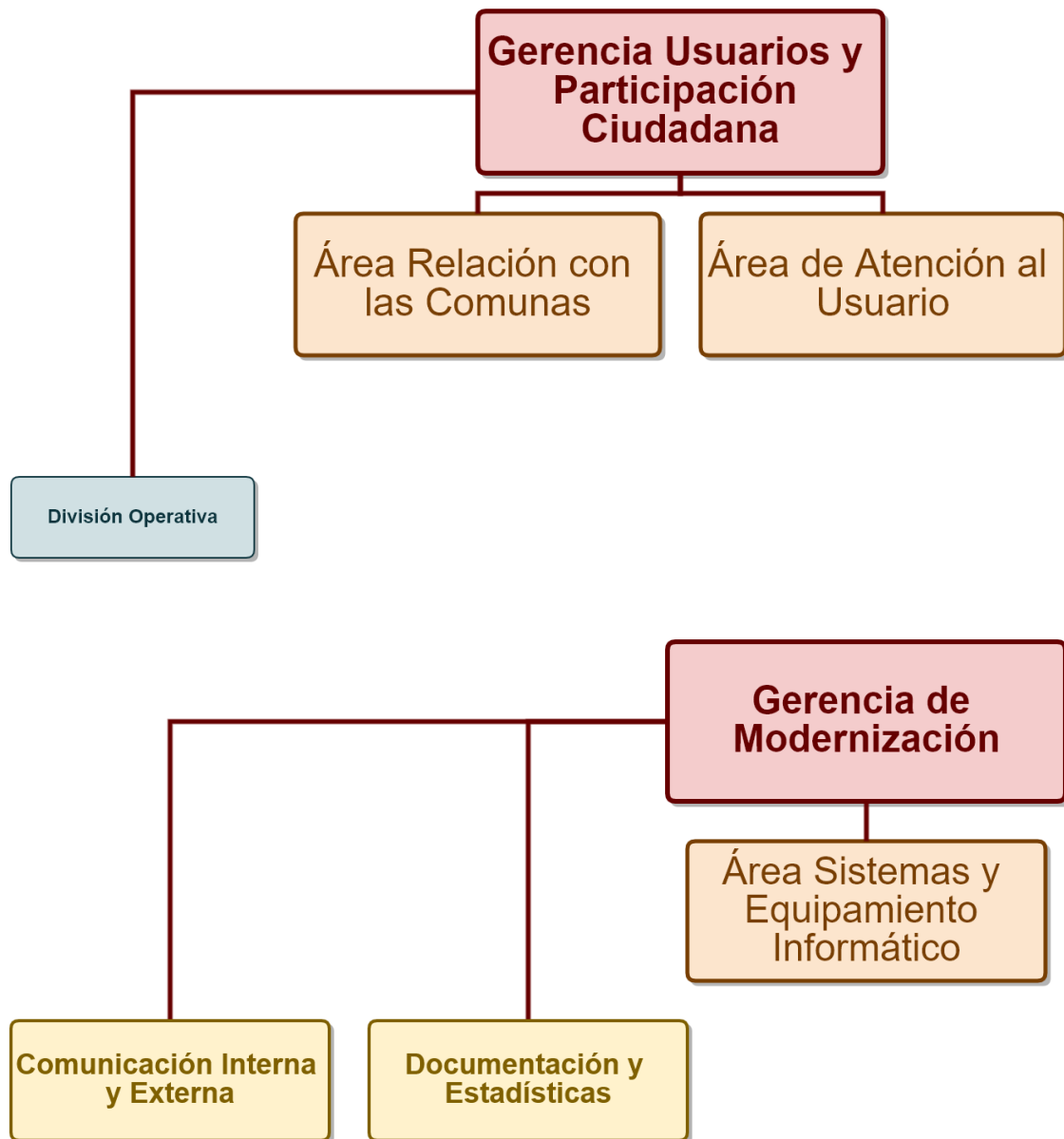
Resolución PARA nro. 190/18



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



"2020. Año del General Manuel Belgrano"



DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DE CADA ÁREA.

UNIDAD PRESIDENCIA

1. Coordinar las actividades desarrolladas por el Departamento de Mesa de Entradas, Salidas, Archivo y Despacho, la Unidad de Auditoría Interna y la Unidad de Gestión del SITRAL.



2. Llevar el trámite, registro y archivo de las resoluciones y recomendaciones efectuadas por la Presidencia.
3. Intervenir y coordinar en la gestión administrativa de los bienes y servicios de la Presidencia.
4. Evaluar al personal a su cargo.
5. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Unidad Presidencia y las oficinas a su cargo.

DEPARTAMENTO DE MESA DE ENTRADAS, SALIDAS Y ARCHIVO Y DESPACHO

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



UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

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

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA

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

UNIDAD DE GESTIÓN DEL SITRAL

1. Organizar y mantener actualizado el nomenclador de puestos y funciones. Proceder a la revisión periódica de las descripciones de tareas y competencias.



2. Elaborar las pautas, metodologías y procedimientos para el análisis de puestos y definición de perfiles por competencias.
3. Proponer normas complementarias, reglamentarias e interpretativas del Sistema.
4. Elevar anualmente al Directorio, mediante recomendación fundada, las propuestas de movilidad.
5. Constituir el soporte administrativo de las comisiones evaluadoras de cada llamado a concurso.
6. Elaborar, preparar y recopilar para ser elevado al Directorio propuestas de manual de normas y procedimientos de las Gerencias o Unidades y de las áreas que las componen.
7. Administrar el régimen de evaluación de desempeño.
8. Producir y recopilar la información necesaria para el subsistema de competencias personales.
9. Evaluar al personal a su cargo.

GERENCIA DE COORDINACIÓN

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

SECRETARÍA DE DIRECTORIO

1. Participar en las reuniones del Directorio en carácter de Secretario de Actas.
2. Redactar las actas y mantenerlas en custodia.
3. Asistir al Directorio en los aspectos técnicos y de gestión de los proyectos y anteproyectos de actos administrativos, convenios y proyectos de resolución.



4. Ejercer la coordinación ejecutiva de todas las tareas y actividades, regulares y extraordinarias que lleve a cabo el Directorio.
5. Preparar y comunicar el orden del día a ser tratado en cada reunión del Directorio.
6. Comunicar al Departamento de Mesa de Entradas, Salidas, Archivo y Despacho las decisiones adoptadas por el Directorio.
7. Certificar las copias de la documentación que se presente o trámite ante la Secretaría de Directorio.
8. Confeccionar las actas que otorguen mandato a las personas que se presenten invocando un derecho o interés que no sea propio.
9. Llevar el registro, trámite y archivo de las resoluciones y recomendaciones efectuadas por el Directorio.
10. Preparar los proyectos de resolución para la firma del Directorio, propiciando el mejoramiento de la técnica normativa en su redacción.
11. Coordinar los aspectos ejecutivos derivados de las tareas del Directorio, así como la supervisión y seguimiento de los asuntos institucionales en su agenda.
12. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL

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

ASESORÍA LEGAL

1. Ejercer el control de legalidad de los actos administrativos sancionados por el Ente y sus funcionarios.



2. Dictaminar sobre toda cuestión sometida a su competencia y ejercer la representación legal del Organismo, así como su patrocinio y la representación en actuaciones judiciales y administrativas en las que el Ente sea parte o tome intervención.
3. Asistir al Directorio y a las gerencias en los aspectos de control de legalidad.
4. Dictaminar sobre los informes técnicos y las comunicaciones generales y particulares que emanen del Organismo. Ejercer el control de legalidad de sus actuaciones.
5. Visar los dictámenes emitidos por los departamentos Legal y Técnico y de Sumarios para elevarlos a consideración del Directorio.
6. Dictaminar sobre las diferentes normas y procedimientos internos que deban ser sometidos a consideración del Directorio.
7. Coordinar y controlar el cumplimiento de las misiones y funciones asignadas a los Departamentos Legal y Técnico y de Sumarios.
8. Informar periódicamente al Directorio sobre el cumplimiento de las funciones asignadas.
9. Ejercer la representación del Organismo en las acciones en sede judicial en que el Ente sea parte.
10. Iniciar el cobro ejecutivo de aquellas multas impuestas por el Organismo y que se encuentren firmes.
11. Asistir a las audiencias que se fijen en sede judicial en las acciones referidas en los puntos precedentes.
12. Elaborar la contestación de las requisitorias judiciales.
13. Asistir al Directorio en los aspectos que requieran dictamen legal referido a trámites judiciales.
14. Tramitar, una vez finalizada la actuación de la Gerencia de Usuarios, el proceso contencioso por las reclamaciones de los usuarios, conforme el Procedimiento de Controversias y Sanciones del Ente y dictaminar en aquéllos.
15. Impulsar y promover las acciones judiciales dispuestas por el Directorio.
16. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual e informes especiales.
17. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Asesoría Legal y de los departamentos que la componen.
18. Evaluar al personal a su cargo.



DEPARTAMENTO LEGAL Y TÉCNICO

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

DEPARTAMENTO DE SUMARIOS

1. Tramitar la instrucción de los sumarios internos y también aquellos referidos a los prestadores de los servicios públicos de competencia del Ente.
2. Instruir los sumarios administrativos a los prestadores de los servicios públicos de competencia del Ente.
3. Proponer las medidas instructorias en las actuaciones de su competencia.
4. Llevar a cabo las audiencias correspondientes de los sumarios a los prestadores de los servicios públicos.
5. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y del debido proceso.
6. Tramitar los sumarios internos al personal y dictaminar en ellos.
7. Requerir el dictamen técnico de las áreas competentes debido al tema y materia.
8. Suscribir de conformidad las propuestas de medidas instructorias y los proyectos de resolución elaborados por el instructor sumariante en este Departamento.
9. Visar los proyectos de resolución elaborados por la Gerencia de Usuarios en los trámites de las reclamaciones de los usuarios que se tramiten conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Controversias y Sanciones.



10. Intervenir en las propuestas de medidas instructorias en las actuaciones de su competencia e intervenir en las elaboradas por otras dependencias del Organismo.
11. Emitir dictamen sobre la legalidad de los informes técnicos en los trámites de los sumarios administrativos hacia los prestadores de los servicios públicos de competencia del Ente.
12. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE CONTENCIOSO

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

GERENCIA DE USUARIOS

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



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

DIVISIÓN OPERATIVA

1. Entender en todo lo atinente a la logística administrativa de la Gerencia de Usuarios, velando por la conservación y custodia de la documentación que resulte de la afectación de los recursos humanos y materiales, y especialmente respecto de los fondos asignados a aquélla.



2. Administrar el trámite integral de la documentación inherente y respaldatoria a la adjudicación, distribución y rendición final de fondos asignados para el desarrollo cotidiano de la labor de la Gerencia de Usuarios, ya sea conforme a la actividad ordinaria como a la extraordinaria.
3. Administrar el trámite integral de la documentación laboral relacionada a los recursos humanos afectados a las labores institucionales llevadas a cabo por la Gerencia de Usuarios y sus áreas internas involucradas.
4. Administrar y coordinar actividades de gestión y movimientos inherentes al despacho, como a su vez de la recepción de expedientes, notas, u otros documentos y correspondencias destinadas a la Gerencia de Usuarios como tal, su derivación interna a las áreas involucradas dentro de ella o hacia sectores fuera de ella, dentro del propio Organismo, auxiliando en tal sentido al firmante; asimismo, del registro pertinente, de su seguimiento posterior, y del archivo.
5. Colaborar con otras tareas específicas que sean encomendadas por la Gerencia de Usuarios, tanto en cuestiones administrativas como de modo excepcional de difusión institucional y atención al usuario conforme especiales circunstancias de gestión.

ÁREA ATENCIÓN A USUARIOS

1. Asegurar a los usuarios de los servicios públicos controlados por el Ente una adecuada atención y gestión de sus reclamaciones, denuncias y consultas tal que garantice la defensa de sus derechos en cuanto usuarios de esos servicios.
2. Impulsar la promoción y defensa integral de los derechos de los usuarios de los servicios públicos controlados por el Ente, mediante actividades de difusión y orientación a aquéllos sobre sus derechos.
3. Atender y tramitar consultas, denuncias y reclamaciones de usuarios conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Controversias y Sanciones.
4. Solicitar a la Gerencia de Control, la fiscalización de las denuncias y reclamaciones recibidas de parte de los usuarios, y el asesoramiento técnico necesario para tramitar tales presentaciones.
5. Gestionar en tanto procediese, audiencias de conciliación en los actuados iniciados por reclamaciones de los usuarios con el objeto de lograr soluciones beneficiosas para éstos, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.
6. Elevar a la Gerencia propuestas de nuevas normativas relacionadas a la competencia del Ente y la defensa de los derechos de los usuarios, como asimismo reformas a las ya existentes.



7. Generar espacios de intercambio con las áreas de atención al usuario de las empresas prestadoras de servicios.
8. Proponer a la Gerencia las normas y procedimientos para el trámite administrativo de las denuncias y reclamaciones.
9. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas y procedimientos del área.
10. Intervenir en las actuaciones de su incumbencia e informar lo que corresponda en tales tramitaciones administrativas.
11. Sugerir el archivo de las actuaciones iniciadas por la propia área, en los casos que tal medida corresponda.
12. A instancias de la Gerencia desarrollar actividades en todo el ámbito geográfico de la Ciudad que permitan al organismo informar, asesorar y orientar a los usuarios sobre sus derechos en relación con los servicios públicos controlados, y recibir en su caso, reclamaciones, denuncias y consultas fuera de su sede, para ser derivadas al área correspondiente (AAU).
13. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN AL USUARIO

1. Asegurar una comunicación eficaz y eficiente con los usuarios que, a través de los distintos canales hoy existentes, presentan ante el Organismo sus denuncias, reclamaciones y consultas con relación a los servicios públicos controlados.
2. Mantener eficaz y eficientemente abiertos y utilizables los diversos canales existentes de atención al usuario, como ser el teléfono de llamadas gratuitas, tanto en horario hábil como inhábil, las cuentas de correo electrónico habilitadas, el correo postal, la atención personal en la propia sede, etc.
3. Asegurar el servicio continuo de respuesta al vecino conforme la tramitación de sus denuncias, reclamaciones y consultas, y todo ello en un tiempo y forma acordes a los recursos disponibles.
4. Llevar adelante, de forma continua y de modo comparable entre períodos determinados, un seguimiento de la labor de comunicación al usuario, para disponer en tal sentido de la suficiente información básica que pueda brindar insumos pertinentes a tales aspectos, y ello a los fines últimos de la elaboración de informes de avance con inclusión de relevantes indicadores de desempeño e impacto.
5. Elaborar propuestas de mejoramiento y aumento de los canales de atención dispuestos, siempre en beneficio del usuario.
6. Colaborar con la jefatura del Área en todo lo que sea su labor cotidiana conforme su misión y funciones.



ÁREA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD

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

GERENCIA DE PROYECTOS

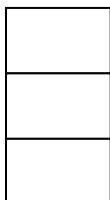
1. Planificar, organizar y dirigir las tareas de elaboración de materiales de trabajo que garanticen el adecuado sustento del accionar del Organismo.
2. Garantizar la actualización normativa y reglamentaria, y el registro de las ecuaciones económicas de los contratos de concesión y las bases de cálculo tarifarias de los servicios públicos a cargo del Organismo.
3. Garantizar la gestión de la información, a través del desarrollo e implementación de tecnologías en materia de comunicación e informática.
4. Elevar al Directorio la propuesta del Plan Anual de la Gerencia.
5. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
6. Coordinar los estudios y análisis necesarios para controlar las prestaciones de los servicios públicos que son competencia del Ente.



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

ÁREA DE SISTEMAS E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.

1. Entender en la administración, desarrollo e implementación de sistemas informáticos y de comunicaciones, su mantenimiento y soporte.





2. Entender en el desarrollo e implementación de tecnologías a fin de optimizar las distintas actividades del Organismo.
3. Elaborar y elevar a la Gerencia la propuesta del Plan Anual de Sistemas.
4. Intervenir y emitir opinión en toda actuación o proyecto vinculado con el desarrollo e implementación de tecnologías.
5. Coordinar el funcionamiento de los servicios de informática, proponiendo el tipo de equipamiento necesario, en cuanto a *hardware* y *software*, así como el desarrollo y mantenimiento de los sistemas aplicables a todas las actividades específicas del Organismo.
6. Elevar a la Gerencia las propuestas de normas y procedimientos internos.
7. Supervisar los servicios prestados por terceros.
8. Atender lo requerido por las auditorías en materia de sistemas.
9. Administrar y mantener en plena operatividad redes y servidores.
10. Coordinar y administrar el funcionamiento de los servicios de comunicación, proponiendo el tipo de equipamiento necesario, así como su desarrollo y mantenimiento.
11. Mantener un adecuado registro formal, rutinario y sistemático de las tareas, los cambios y las novedades.
12. Emitir opinión en los procedimientos de selección de contratistas, en el ámbito de sus incumbencias.
13. Proponer proyectos, acciones o medidas tendientes a mejorar la calidad en los procesos administrativos y de control, en coordinación con las áreas usuarias, incorporando mejores prácticas y nuevas tendencias tecnológicas.
14. Opinar sobre los planes y políticas que se propongan para la implementación y aplicación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y procedimientos.
15. Mantener actualizada la normativa interna que establezca los procedimientos requeridos para cada proceso que involucre tecnologías de la información y de las comunicaciones.
16. Realizar las investigaciones teóricas y estudios de campo necesarios para el cumplimiento de sus misiones y funciones.
17. Proponer a la Gerencia acuerdos con organismos públicos y privados y con organizaciones de la sociedad civil para el cumplimiento de su misión.
18. Supervisar todo lo concerniente a los sistemas de información, de comunicación, voz y datos.
19. Intervenir en todo lo concerniente a los sistemas de comunicación, voz y datos en las sedes del Organismo.
20. Desarrollar e implementar políticas de seguridad física y lógica en informática y comunicaciones que aseguren la integridad y confidencialidad de

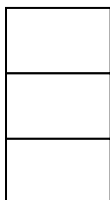


los datos y transacciones, asegurando la seguridad de las redes y aplicaciones.

21. Promover y elevar a la Gerencia el plan de la capacitación y especialización del personal de su área.
22. Asegurar en forma adecuada y permanente la documentación de los aplicativos en uso.
23. Mantener la política de seguridad del Organismo actualizada, a efectos de asegurar su vigencia y nivel de eficacia.
24. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA DE PROYECTOS.

1. Realizar y elevar a la Gerencia diversos estudios en materia de servicios públicos locales e interjurisdiccionales.
2. Analizar los contratos de concesión vigentes y las bases de cálculo tarifarias.
3. Realizar estudio de tarifas, cargos, cánones y cualquiera otra compensación que perciban las prestatarias en relación con sus respectivos servicios públicos, su estructura para cada servicio, comparando las bases tarifarias de los servicios públicos interjurisdiccionales.
4. Elevar a la Gerencia, para su posterior elevación al Directorio, la fundamentación de la resolución para ser elevada a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria en actuaciones de su competencia.
5. Efectuar el seguimiento, análisis, evaluación y valoración del impacto de la prestación de los servicios públicos en el ámbito de la Ciudad.
6. Realizar el seguimiento de los cambios que se registren en el ordenamiento jurídico, contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones, asociados a los servicios públicos locales, manteniendo actualizada la base de datos de la normativa regulatoria.
7. Realizar los estudios y elaborar las propuestas para la implementación de las acciones correspondientes para el desarrollo de marcos regulatorios en materia de servicios públicos locales.
8. Analizar y participar en la confección de futuros pliegos de licitación y contratos de concesión de servicios públicos locales competencia del Ente.
9. Proponer la celebración de convenios, acuerdos e intercambio de información y documentación con organismos de otras jurisdicciones, tendientes a complementar estudios y proyectos de la Gerencia.
10. Establecer relaciones de cooperación respecto de servicios públicos interjurisdiccionales que se desarrollan en ámbito de la Ciudad, a los efectos de analizar sus eventuales transferencias.





11. Asistir a la Gerencia en las relaciones de cooperación con áreas del Poder Ejecutivo o comisiones del Poder Legislativo, a los efectos del estudio, aplicación y modificación de los marcos regulatorios de los servicios públicos locales competencia del Ente.
12. Elevar a la Gerencia para su posterior elevación al Directorio:
 - a. Proyectos de propuestas al Poder Ejecutivo de convocatoria a audiencias públicas, cuando se configuren situaciones previstas en el artículo 13 de la Ley Nº 210 en actuaciones de su competencia;
 - b. Propuestas de nuevas actividades a ser incluidas bajo el régimen de servicio público, así como cualquier otra medida a adoptar en beneficio del interés general en el área de su competencia;
 - c. Propuestas, con asistencia del Área de Asesoramiento Legal, tendientes a hacer cesar conductas anticompetitivas, en el marco de la normativa vigente.
13. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en audiencias públicas locales y nacionales.
14. Elaborar y elevar a la Gerencia las propuestas correspondientes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.
15. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
16. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTADÍSTICAS.

1. Recopilar y sistematizar la documentación de producción propia del Organismo.
2. Establecer un sistema estadístico que permita establecer parámetros de calidad e índices de prestación.
3. Implementar una base de información que soporte informes, estudios, estadísticas y cualquier otro documento que facilite el desarrollo de las tareas específicas de la Gerencia, referenciándolos al Centro de Documentación del Organismo para su público conocimiento.
4. Proponer y gestionar un sistema de información que permita evaluar en forma estadística el desempeño de los prestadores de los servicios controlados.
5. Proponer y gestionar el procedimiento de encuesta de opinión y de servicios, conforme el artículo 3º, inciso "h", de la Ley Nº 210.
6. Confeccionar un registro permanente de antecedentes de las empresas prestadores de los servicios públicos de incumbencia del Ente en el marco de la Ley Nº 210.
7. Solicitar la información y documentación referida a servicios públicos a los efectos de mantener y actualizar el centro de documentación del Ente.



8. Mantener y actualizar un centro de documentación con toda la información referida a los servicios públicos que son competencia del Ente.
9. Elaborar y elevar a la Gerencia los documentos correspondientes para la redacción del Informe Anual o informes especiales.
10. Evaluar el desempeño de los prestadores, para lo cual requerirá la cooperación de las unidades organizativas que produzcan información relacionadas con este fin.
11. Mantener actualizada la base de datos de la normativa regulatoria, costos y bases de cálculo de los regímenes tarifarios de los servicios públicos.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN.

1. Planificar, coordinar y supervisar la gestión económica, patrimonial y financiera, la administración del personal, el apoyo administrativo, los servicios generales y de mantenimiento, del Organismo.
2. Coordinar todo lo atinente a registraciones contables y balances, planeamiento y control presupuestario, rendiciones de cuentas, control de las liquidaciones de haberes, custodia de fondos y valores, contrataciones, actos licitatorios y contratos de locación. En tal carácter suscribir la documentación que expresamente le delegue el Directorio o autoridad facultada.
3. Administrar el archivo temporal de la documentación respaldatoria de las operaciones económico financieras y presupuestarias del Organismo.
4. Coordinar lo atinente al registro y control de los bienes patrimoniales.
5. Planificar y coordinar todas las actividades inherentes a la administración y desarrollo de los recursos humanos del Organismo.
6. Supervisar todo lo atinente al régimen laboral aplicable al organismo.
7. Solicitar la apertura de sumarios al personal de oficio o a pedido de las gerencias, previo dictamen del área encargada de los asuntos legales.
8. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
9. Suscribir los contratos de locaciones de obra y de servicios.
10. Coordinar todo lo relacionado con los servicios generales, de seguridad y mantenimiento.
11. Asistir a las distintas áreas del Organismo en los temas de su incumbencia.
12. Solicitar la realización de auditorías especiales.
13. Autorizar las licencias del personal previstas en el artículo 35 del Estatuto del Personal del Ente.
14. Proponer al Directorio las medidas disciplinarias previstas en el Estatuto del Personal del Ente.



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

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA.

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



10. Proponer a la Gerencia de Administración normas y procedimientos para la mejor administración del Departamento.
11. Administrar todas las actividades inherentes a las tareas de la mesa de entradas, salidas y archivo y despacho de la Gerencia.
12. Elaborar los informes sobre la gestión del Departamento y todos aquellos que le sean requeridos por la Gerencia.
13. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.

1. Entender en todo lo atinente a registraciones contables y balances, formulación del presupuesto anual, control y ejecución presupuestarios de las operaciones económico financieras del Organismo, rendiciones de cuentas, custodia de fondos y valores.
2. Efectuar el registro contable y de ejecución presupuestaria de las operaciones económico financieras del Organismo.
3. Realizar todas las actividades inherentes al análisis, seguimiento y evaluación de la ejecución física y financiera del presupuesto.
4. Elevar a la Gerencia de Administración la propuesta de la planificación financiera.
5. Realizar la imputación contable y presupuestaria de altas y bajas de bienes patrimoniales, acorde lo informado por el DAO.
6. Administrar el registro de los movimientos de fondos y valores.
7. Proponer a la Gerencia de Administración normas y procedimientos para la mejor administración del Área.
8. Elaborar periódicamente los informes y estados de ejecución presupuestaria y contable y otros que le sean requeridos por la Gerencia de Administración.
9. Elevar a la Gerencia de Administración el proyecto de Presupuesto Anual y de la Cuenta de Inversión.
10. Atender lo requerido por las auditorías en materia económico financiera y presupuestaria.
11. Controlar y registrar las rendiciones de gastos y cajas chicas del Organismo.
12. Elevar a la Gerencia de Administración el Plan Anual de Compras y Contrataciones y los ajustes presupuestarios necesarios para su cumplimiento.
13. Realizar seguimiento de las declaraciones juradas impositivas.
14. Preparar los informes y estados de ejecución presupuestaria y contable.
15. Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.
16. Supervisar la gestión de compras, realizando las previstas en el Plan de Compras y todas aquellas que le sean requeridas por la superioridad.



17. Elevar a la Gerencia propuestas de normas de procedimiento orientadas a optimizar recursos y reducir plazos en la gestión de compras y contrataciones.
18. Impulsar y proponer la sanción de los actos administrativos relativos a asuntos de su competencia.
19. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA.

1. Entender en las operaciones, movimiento y custodia de fondos y valores.
2. Efectuar la planificación financiera del Organismo.
3. Llevar el registro y reposición y rendición de la caja chica asignada a la Gerencia de Administración.
4. Llevar el registro de los ingresos y egresos de fondos y valores, realizando las operaciones de depósito, movimiento y extracción de fondos de las cuentas bancarias.
5. Efectuar la custodia de los fondos y valores.
6. Realizar los cobros, pagos y las liquidaciones de gastos del Organismo.
7. Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.
8. Preparar los informes y rendiciones de los movimientos de Tesorería, y todos los que sean requeridos por el Área.
9. Confeccionar los actos administrativos que demande la intervención de su competencia.
10. Llevar el registro de cuentas de responsables y efectuar el control de las rendiciones de gastos y cajas chicas del Organismo.
11. Confeccionar archivos correspondientes a SICORE, o sistema que lo reemplace, por proveedores. Confeccionar declaraciones juradas de SICORE, o sistema que lo reemplace, integral. Transmitir declaraciones juradas previsionales, impositivas y multinotas a AFIP.
12. Elaborar los informes sobre la gestión del Departamento y todos aquellos que le sean requeridos.
13. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES.

1. Entender en las compras de bienes y contrataciones de servicios, excluidos los relativos a personal, con el fin de proveer a las necesidades operativas del Organismo.
2. Recibir las solicitudes de compra de bienes y contrataciones de servicios de las distintas dependencias del Organismo.
3. Realizar la gestión de compras y contrataciones de acuerdo con la normativa vigente en la materia.



4. Proponer la programación de las compras y contrataciones conforme a planes, programas y proyectos.
5. Elaborar el Plan Anual de Compras y Contrataciones.
6. Efectuar el análisis, seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones.
7. Realizar el archivo temporal de la documentación respaldatoria.
8. Elaborar los informes sobre la gestión del Departamento y todos aquellos que le sean requeridos por el Área.
9. Confeccionar los actos administrativos que demande la intervención de su competencia.
10. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

1. Coordinar y supervisar las tareas en relación con la administración del personal del Organismo.
2. Coordinar y supervisar la liquidación de haberes del personal del Organismo.
3. Mantener informado al personal con relación a los cambios en las disposiciones vigentes o del surgimiento de nuevos requerimientos.
4. Elevar a la Gerencia de Administración las propuestas o proyectos de normas y procedimientos para el eficiente y eficaz funcionamiento del Área.
5. Atender lo requerido por las auditorías en materia de recursos humanos.
6. Elevar los informes que sean requeridos por la Gerencia de Administración en materia de recursos humanos.
7. Elevar los informes sobre la gestión del Área.
8. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.

1. Confeccionar, actualizar y administrar los legajos personales del Organismo.
2. Efectuar el control y el registro de la asistencia del personal del Organismo.
3. Preparar la información y documentación destinada a los organismos de seguridad social, obras sociales, aseguradoras de riesgos de trabajo, seguros de vida, sindicatos, deudores alimentarios, juzgados, etc.
4. Notificar al personal del Organismo de la obligatoriedad de la presentación de la declaración jurada patrimonial pública y privada.
5. Tramitar y efectuar los registros de las licencias de conformidad con el Estatuto del Personal y modificatoria.



6. Intervenir y efectuar los registros de los pases internos y los cambios de horarios del personal.
7. Intervenir y efectuar los registros de las sanciones disciplinarias del personal.
8. Atender los servicios de medicina, higiene y seguridad en el trabajo, emergencia médica, prevención de la salud del personal y reconocimiento médico laboral.
9. Registro y confección de las locaciones de servicio y obra aprobados por la superioridad.
10. Confeccionar constancias y certificaciones laborales.
11. Efectuar y registrar los cómputos de antigüedades del personal del Organismo.
12. Proponer las normas y procedimientos internos del Departamento al área de la cual depende.
13. Llevar el archivo temporario de la documentación de respaldo.
14. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DE PERSONAL.

1. Entender en todo lo atinente a los servicios y logística operativa del Departamento de Administración de Personal.
2. Asistir al Departamento en el control y el registro de la asistencia del personal del Organismo.
3. Preparar y elevar al Departamento la información y documentación destinada a los organismos de seguridad social, obras sociales, aseguradoras de riesgos de trabajo, seguros de vida, sindicatos, deudores alimentarios, juzgados, etc.
4. Asistir al Departamento en la notificación al personal del Organismo de la obligatoriedad de la presentación de la declaración jurada patrimonial pública y privada.
5. Colaborar con el Departamento en la tramitación y realización de los registros de las licencias de conformidad con el Estatuto del Personal y modificatoria.
6. Coordinar, intervenir y efectuar los registros de los pases internos y los cambios de horarios del personal.
7. Intervenir, registrar y confeccionar las credenciales institucionales del personal.
8. Asistir al Departamento en la atención de los servicios de medicina, higiene y seguridad en el trabajo, emergencia médica, prevención de la salud del personal y reconocimiento médico laboral.
9. Asistir al Departamento en la confección de las locaciones de servicio y obra aprobados por la superioridad.



10. Asistir al Departamento en la confección de constancias y certificaciones laborales.

DEPARTAMENTO DE LIQUIDACIÓN DE HABERES.

1. Aplicar la normativa vigente en materia fiscal, previsional y de seguridad social.
2. Confeccionar el expediente de sueldos con el Libro Ley N° 20.744, sueldos netos y asientos contables.
3. Preparar las declaraciones juradas, formularios, tramitaciones y presentaciones exigidas por los organismos fiscales y previsionales.
4. Atender a los requerimientos de AFIP y previsionales.
5. Efectuar los registros y emitir la documentación para el Banco de la Ciudad de Buenos Aires – Convenio Préstamos Personales con Retención de Haberes.
6. Efectuar el registro y emitir la documentación requerida por los diferentes juzgados en materia de embargos.
7. Confeccionar certificados de servicios y remuneraciones – ANSES.
8. Registrar los formularios 572 presentados por el personal.
9. Control, seguimiento y registro del salario familiar presentado por el personal.
10. Trámite de apertura de caja de ahorro del personal ingresante al Organismo.
11. Evaluar al personal a su cargo.

GERENCIA DE CONTROL.

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



8. Aprobar los dictámenes técnicos de las áreas a su cargo y girarlos al área encargada de los asuntos contenciosos o a la Gerencia de Usuarios según correspondiere.
9. Coordinar y controlar las actuaciones de las áreas a su cargo.
10. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual e informes especiales.
11. Dar asistencia cuando se deba participar en audiencias públicas.
12. Mantener actualizada la base de datos de inspecciones y sanciones.
13. Solicitar la apertura de sumarios, con dictamen fundamentado del área a cargo del servicio, para ser elevado al área encargada de los asuntos legales.
14. Una vez concluida las actuaciones en expedientes objeto de su competencia, disponer su archivo.
15. Elevar al Directorio para su aprobación el Plan de Control.
16. Aplicar los manuales de procedimientos aprobados por el Directorio.
17. Disponer y administrar los recursos, instrumental técnico y equipamiento asignado a la Gerencia.
18. Coordinar inspecciones conjuntas con los distintos organismos de control con relación a los servicios interjurisdiccionales cuando fuera necesario.
19. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
20. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA.

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



ÁREA VÍA PÚBLICA.

1. Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
2. Elaborar, con base en la planificación, la propuesta del Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamaciones 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. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar la Gerencia de Control:
 - a. Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamaciones;
 - b. La propuesta de medidas instructoras sobre las reclamaciones de su competencia;
 - c. El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia;
 - d. Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia;
 - e. Los informes técnicos correspondientes al área de su competencia;
 - f. Los informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en audiencias públicas locales y nacionales.
12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades



operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.

13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del Organismo en materia de los servicios a su cargo.
15. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
16. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
17. Evaluar al personal a su cargo.

ÁREA CONTROL AMBIENTAL.

1. Elaborar la propuesta del Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
2. Elaborar, con base en la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamaciones 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. Observar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
7. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Elevar a la Gerencia de Control:
 - a. Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamaciones;



- b. La propuesta de medidas instructoras sobre las reclamaciones de su competencia;
 - c. El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia;
 - d. Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia;
 - e. Los informes técnicos correspondientes al área de su competencia;
 - f. Los informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en audiencias públicas locales y nacionales.
 12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.
 13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
 14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del Organismo en materia de los servicios a su cargo.
 15. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
 16. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
 17. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA.

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



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

DIVISIÓN DE CONTROL EXTERNO VEHICULAR DEL ÁREA DE CONTROL AMBIENTAL.

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

DIVISIÓN TÉCNICA OPERATIVA.

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



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

ÁREA RESIDUOS PATOLÓGICOS Y PELIGROSOS.

1. Ejecutar el control de calidad del servicio público de transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de los residuos patológicos y peligrosos, sean estos servicios ejecutados por administración o por terceros.
2. Elaborar la propuesta del Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
3. Elaborar, con base en la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
5. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamaciones de los usuarios en el ámbito de su competencia.
6. Solicitar las inspecciones que resulten necesarias o complementarias para el seguimiento y el control de la calidad de los servicios públicos.
7. Monitorear el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
8. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
9. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
10. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.



11. Elevar a la Gerencia de Control:

- a. Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamaciones;
- b. La propuesta de medidas instructoras sobre las reclamaciones de su competencia;
- c. El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia;
- d. Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia;
- e. Los informes técnicos correspondientes al área de su competencia;
- f. Los informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.

12. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en audiencias públicas locales y nacionales.

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

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

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

16. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.

17. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.

18. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN OPERATIVA.

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



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

DIVISIÓN DE CONTROL EXTERNO.

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

ÁREA TRANSPORTE.

1. **Elaborar el Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.**
2. **Elaborar la propuesta del Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.**
3. **Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.**
4. **Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamaciones 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. **Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.**
8. **Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.**
9. **Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.**
10. **Elevar a la Gerencia de Control:**
 - a. **Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamaciones;**



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



ÁREA TRÁNSITO Y CONCESIONES.

1. Elaborar la propuesta del Plan Anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia para su consideración.
2. Elaborar, con base en la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
3. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas por el Plan de Control, en el ámbito de su competencia.
4. Evaluar y aprobar los informes técnicos elaborados como consecuencia de las inspecciones originadas en las denuncias y reclamaciones 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. Observar el cumplimiento de las acciones correctivas por parte de los prestadores y que le fueran indicadas por el Ente, en el ámbito de su competencia.
7. Prestar conformidad en los proyectos de capacitación de los recursos humanos del Área, que permitan lograr niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios asignados.
8. Parametrizar y sistematizar las sanciones normativamente previstas.
9. Proveer a la Gerencia de Control, la información necesaria para mantener actualizado un sistema estadístico que permita evaluar el desempeño de los prestadores.
10. Eleva a la Gerencia de Control:
 - a. Los fundamentos técnicos para la proposición de medidas instructoras o tramitación de reclamaciones;
 - b. La propuesta de medidas instructoras sobre las reclamaciones de su competencia;
 - c. El informe técnico respecto a proyectos de resoluciones en las actuaciones de su competencia;
 - d. Los requerimientos destinados a los prestadores de servicios de su competencia;
 - e. Los informes técnicos correspondientes al área de su competencia;
 - f. Los informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia.
11. Asistir a la Gerencia cuando se deba participar en audiencias públicas locales y nacionales.
12. Mantener información actualizada sobre las tendencias internacionales en la materia y sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y modalidades



operativas relacionadas con la prestación eficiente, segura y confiable de los servicios.

13. Proponer y asistir en la celebración de acuerdos y convenios con autoridades provinciales y nacionales en todo lo concerniente al seguimiento y control de los servicios a su cargo.
14. En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones del Organismo en materia de los servicios a su cargo.
15. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
16. Elaborar y elevar a la Gerencia propuestas de manual de normas, procedimientos y circuitos del área.
17. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN OPERATIVA.

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

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN Y CONTROL.

1. Coordinar, disponer y administrar los recursos e instrumental técnico asignado a la Gerencia.
2. Elaborar el plan anual de requerimientos y elevarlo a la Gerencia Técnica de Control para su consideración.
3. Atender en la ejecución operativa coordinando transversalmente las necesidades especiales de las áreas.
4. Mantener relación permanente con las distintas áreas que por su naturaleza requieran de su apoyo.
5. Establecer métodos que permitan la suscripción de convenios con distintos establecimientos educacionales terciarios.
6. Elevar a la Gerencia Técnica de Control:



- a. los informes periódicos del control efectuado en el área de su competencia;
 - b. los informes técnicos correspondientes al área de su competencia.
7. Programar, coordinar y ejecutar las inspecciones especiales y por muestreo sobre la intervención de las distintas áreas, que sean programadas o requeridas puntualmente.
 8. Actuar en la gestión operativa del seguimiento y asignación de las tareas que le sean delegadas por la Gerencia de Control.
 9. Asistir a la Gerencia de Control, en la comunicación y desarrollo de las reuniones, su registro y documentación.
 10. Gestionar y supervisar administrativamente las actividades de trámite y despacho de la documentación, que, por su naturaleza, no requiere la intervención específica de otras áreas.
 11. Entender como mesa de entradas y salidas de la documentación desde y hacia la Gerencia de Control.
 12. Llevar el registro de movimientos de toda la documentación administrativa de la Gerencia de Control.
 13. Gestionar el diligenciamiento de las notificaciones dirigidas fuera del Organismo.
 14. Realizar el archivo de la información generada a solicitud de la Gerencia de Control.
 15. Sistematizar las actuaciones gestionadas, para la elaboración de los cuadros estadísticos generales.
 16. Elaborar informe para la redacción del Informe Anual.
 17. Coordinar el equipamiento e instrumental de campo propiedad del Ente a requerimiento del Área Coordinación a los efectos de su utilización a solicitud de las distintas áreas.
 18. Coordinar y planificar la asignación de los móviles pertenecientes al EURSP a requerimiento de las áreas técnicas y otras unidades.
 19. Funcionales o a pedido del Directorio.
 20. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO TÉCNICO OPERATIVO.

1. Elaborar, con base en la planificación, el Plan Operativo de Control y elevarlo a la Gerencia de Control para su consideración.
2. Ejecutar las inspecciones que surjan de los planes operativos de control, en el ámbito de su competencia.
3. Ejecutar las inspecciones que sean producto de las denuncias y reclamaciones de los usuarios, en el ámbito de su competencia.



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



GERENCIA DE CAPACITACIÓN.

1. Planificar, organizar, elaborar e implementar el plan de capacitación, fortaleciendo las capacidades y habilidades del personal coordinando acciones de capacitación y programas orientados al desarrollo de los recursos humanos.
2. Diseñar y elevar al Directorio la propuesta del Plan Anual de Capacitación.
3. Coordinar con las distintas áreas del Organismo las acciones de capacitación de las actividades propias del Organismo.
4. Diseñar e implementar las acciones de capacitación para el personal del Ente.
5. Planificar, supervisar y coordinar con las diferentes gerencias y áreas del Organismo, la capacitación para la aplicación de la política del sector y su posterior evaluación, desarrollando procesos específicos que impacten en el ámbito laboral y en el desarrollo de la carrera administrativa.
6. Entender en la propuesta y gestión de becas para la formación y especialización del personal.
7. Realizar el relevamiento continuo de las necesidades de capacitación del personal del Ente, evaluando su factibilidad y oportunidad en orden a las estrategias fijadas por el Directorio. Proponer al Directorio convenios de cooperación con organismos públicos e instituciones educativas públicas y privadas con el objeto de mejorar la oferta de capacitación al personal.
8. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
9. Elaborar juntamente con la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana las actividades de capacitación del personal que realiza tareas en las comunas y en los consejos comunales.
10. Ejecutar las acciones que garanticen los objetivos de la gerencia mediante el desarrollo y seguimiento de las actividades de la capacitación, la logística, registración de sus resultados y la elaboración de estadísticas que permitan evaluar el impacto de las acciones.
11. Elaborar informes al Directorio sobre resultados de las acciones desarrolladas por la gerencia, en particular sobre los procesos de capacitación interna y externa.
12. Emitir la certificación de las capacitaciones realizadas por el personal.
13. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
14. Evaluar al personal a su cargo.



DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN CONTINUA.

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

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN EXTERNA.

1. Diseñar las acciones de capacitación sobre las competencias del Organismo en especial en el ámbito educativo formal e informal de la ciudad.
2. Entender en la integración del plantel de capacitadores para la óptima ejecución de las acciones que se planifiquen.
3. Diseñar el material didáctico necesario el dictado de las capacitaciones.
4. Ejecutar las acciones que garanticen los objetivos de la Gerencia mediante el desarrollo y seguimiento de las actividades de la capacitación, la logística, registración de sus resultados y la elaboración de estadísticas que permitan evaluar el impacto de las acciones.
5. Propender al involucramiento de las organizaciones de la sociedad en la difusión y capacitación de las competencias del Organismo.
6. Elaborar juntamente con la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana las actividades de difusión y capacitación a la comunidad y consejos comunales.
7. Analizar e informar a la Gerencia sobre los resultados de las capacitaciones institucionales.
8. Evaluar al personal a su cargo.



UNIDAD DE DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

1. Elaborar e implementar acciones que tiendan a la descentralización de las funciones del Organismo. Planificar la descentralización en materia del control de los servicios públicos, en adecuada sintonía con la descentralización administrativa.
2. Diseñar programas de difusión y capacitación a la ciudadanía en el marco de la Ley N° 1777.
3. Ejecutar las políticas de defensa y protección de los usuarios, tendientes a la descentralización.
4. Promover y llevar adelante acciones que tiendan a la descentralización de las funciones del Ente.
5. Diseñar la capacitación de las personas que cumplen tareas en las oficinas descentralizadas.
6. Planificar y diseñar juntamente con la Gerencia de Usuarios las herramientas tendientes al control participativo de los servicios públicos, conforme las directivas emanadas del directorio.
7. Participar, en representación del Organismo, en las comisiones vecinales para el mejoramiento de la higiene urbana.
8. Proponer al Directorio juntamente con la Gerencia de Usuarios las acciones con la Subsecretaría de Atención Ciudadana, organismos equivalentes u otros organismos pertinentes del Gobierno de la Ciudad.
9. Llevar adelante el desarrollo de los convenios que, en el marco de sus competencias, le sean asignados por el Directorio.
10. Elaborar y elevar al Directorio la propuesta del Plan Anual.
11. Elaborar y elevar a la Unidad de Gestión del SITRAL propuestas de manual de normas, procedimientos, circuitos y sistemas de la Gerencia y de las áreas que la componen.
12. Certificar las copias de la documentación presentada ante la Gerencia y las oficinas a su cargo.
13. Evaluar al personal a su cargo.

DEPARTAMENTO DE RELACIÓN CON LAS COMUNAS.

1. Llevar adelante y garantizar la continuidad de la relación y comunicación con las juntas comunales.
2. Proponer a la Gerencia estrategias y acciones que garanticen el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 210 en materia de descentralización, dentro del marco de las relaciones con las juntas comunales.
3. Promover y llevar adelante acciones que garanticen la continuidad de las acciones de descentralización de las funciones del Ente.



4. Colaborar con la Gerencia en la representación del Organismo en las comisiones vecinales para el mejoramiento de la higiene urbana.
5. Aportar todos aquellos elementos necesarios para la redacción del Informe Anual.
6. Evaluar al personal a su cargo.

DIVISIÓN OPERATIVA.

1. Entender a todo lo atinente a la logística administrativa de la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana, velando por la conservación y custodia de la documentación que resulte de la afectación de los recursos humanos y materiales, y especialmente respecto de los fondos asignados a aquélla.
2. Administrar el trámite integral de la documentación inherente y respaldatoria a la adjudicación, distribución y rendición final de fondos asignados para el desarrollo cotidiano de la labor de la Unidad de Descentralización y Participación Ciudadana, ya sea conforme actividad ordinaria como extraordinaria.
3. Administrar el trámite integral de la documentación laboral relacionada a los recursos humanos afectados a las labores institucionales llevadas a cabo por la Unidad de Descentralización.



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

ANEXO II NORMATIVA

<i>Norma</i>	<i>Publicación</i>	<i>Temas</i>
LEYES NACIONALES		
Ley 22.802	BO 25170	Lealtad Comercial
Ley 24.240	BO 27744	Defensa del Consumidor.
Ley 24.449	BO 28080	Ley de Tránsito. Jurisdicción Nacional. Invitación a la Ciudad de Buenos Aires para adherirse.
Ley 25506	BO 29796	Firma digital.
LEYES CABA		
Constitución CABA	BOCBA 47	Art. 138.
Ley 210 Modificatorias y complementarias	BOCBA 752	Creación del Ente Regulador de los Servicios Públicos.
Ley 451	BOCBA 1043	Régimen de Faltas
Ley 757	BOCBA 1432	Procedimiento Administrativo para la defensa del consumidor y el usuario.
Ley 1217	BOCBA 1846	Procedimiento de Faltas de la CABA
Ley 189	BOCBA 722	Código Contencioso Administrativo y Tributario.
Ley 1665	BOCBA 2187	Servicio de transporte escolar. Incorporado al Código de Tránsito y Transporte.
Ley 2148	BOCBA 2615	Código de Tránsito y Transporte.
Ley 3622	BOCBA 3589	Incorporase al código de Tránsito y Transporte de la CABA el título décimo segundo.
Ley 4472	BOCBA 4054	Regulación y reestructuración del sistema de transporte ferroviario de pasajeros de superficie y subterráneo
Ley 2751	BOCBA 2971	Adhesión a la Ley Nacional Nro.25.506.
Ley 3304	BOCBA 3335	Plan de Modernización de la Administración Pública de la CABA.
Ley 4736	BOCBA 4299	Eficacia jurídica de la firma digital.
Ley 2221	BOCBA 2611	Obligación de las empresas prestatarias de servicios para que tengan sucursales en la CABA



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Ley 5915	B.O.C.B.A 5282	Presupuesto para el Año 2018.
Decretos Nacionales		
Decreto 656/94	BO 27883	Autotransporte público de pasajeros. Marco normativo.
Decreto 393/99	BO 29134	Aprobación de contrato de concesión para la prestación del servicio ferroviario de pasajeros de superficie y subterráneos suscripto con el concesionario METROVÍAS S. A.
Decreto 2075/02	BO 30006	Declárase en estado de emergencia la prestación de los servicios correspondientes al sistema público de transporte ferroviarios de pasajeros de superficie y subterráneos del área metropolitana de Buenos Aires
2608/93	BO 27806	Privatizaciones subte ferrocarril Urquiza
DECRETOS CABA		
Decreto 1482/07	BOCBA 2798	Otorga autorización precaria a Metrovías S. A. para la prestación transitoria del servicio subterráneo de la línea H.
Decreto 1510/97	BOCBA	Procedimiento Administrativo Art. 51 Expediente Electrónico. La presente norma tiene texto consolidado al 2018.
Decreto 495/217	B.O.C.B.A 5284	Distribución de Administración de Créditos
Decreto 496/217	B.O.C.B.A 5284	Normas Anuales de Aplicación y Ejecución Presupuesto 2018.
RESOLUCIONES		
807/MHGC/2018	B.O.C.B.A 5361	Clasificador Presupuestario
RESOLUCIONES EURSP		
234/09	BOCBA 3323	Reglamento de ejecución de multa. Derogada
106/08	BOCBA 3015	Manual de Procedimientos
438/17	BOCBA	Prestase acuerdo al contador Alejandro Ameijenda para ocupar el cargo de presidente a partir del 10/12/17.
183-PARA-18	BOCBA 5479	Inicio de proceso de modernización administrativa en el ERSP
184-PARA-18	BOCBA 5479	Aprobación del Procedimiento de Digitalización y depuración de los Expedientes del ERSP.
185-PARA-18	BOCBA 5479	Autorización a la Mesa de Entradas, Salidas y Archivo a que se proceda a la digitalización del ERSP



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

186-PARA-18	BOCBA 5479	Autorización a las Unidades organizativas a proceder a la depuración de Notas, Memos y cualquier tipo de documentos
-------------	---------------	---



“2020. Año del General Manuel Belgrano”

ANEXO III INFORMACIÓN DEL ÁREA

GESTIÓN TRANSPORTE AÑO 2018						
DESCRIPCIÓN		Control de transporte público	Transporte público de pasajeros	Taxímetros	Subterráneo y premetro	Transporte escolar
UNIDAD DE MEDIDA		Controles	Inspecciones	Licencias	Controles	Inspecciones
Enero	Proyectado	3281	1343	144	1683	111
	Ejecutado	4201	1962	165	1782	292
	%	128%				
Febrero	Proyectado	3281	1343	144	1683	111
	Ejecutado	3728	1703	215	1783	27
	%	114%				
Marzo	Proyectado	3281	1343	144	1683	111
	Ejecutado	3045	1019	260	1711	55
	%	93%				
Abril	Proyectado	4509	1798	202	2356	153
	Ejecutado	3524	1639	163	1653	69
	%	78%				
Mayo	Proyectado	4509	1798	202	2356	153
	Ejecutado	3380	1386	170	1740	84
	%	75%				
Junio	Proyectado	4509	1798	202	2356	153
	Ejecutado	3505	1750	150	1566	39
	%	78%				
Julio	Proyectado	4509	1798	202	2356	153
	Ejecutado	3407	1670	114	1586	37
	%	76%				
Agosto	Proyectado	4509	1798	202	2356	153
	Ejecutado	5134	3147		1906	81
	%	114%				
Septiembre	Proyectado	4509	1798	201	2356	153
	Ejecutado	5176	3555		1602	19
	%	115%				



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

GESTIÓN TRANSPORTE AÑO 2018						
DESCRIPCIÓN		Control de transporte público	Transporte público de pasajeros	Taxímetros	Subterráneo y premetro	Transporte escolar
UNIDAD DE MEDIDA		Controles	Inspecciones	Licencias	Controles	Inspecciones
Octubre	Proyectado	3896	1568	175	2020	133
	Ejecutado	1646	492		1132	22
	%	42%				
Noviembre	Proyectado	3896	1568	175	2020	133
	Ejecutado	6657	4920		1620	117
	%	171%				
Diciembre	Proyectado	3896	1568	175	2020	133
	Ejecutado	5725	3980		1660	85
	%	147%				
PROYECTADO		48.584				
EJECUTADO		49.128				

PLANIFICADO POR ÁREA TÉCNICA						
DESCRIPCIÓN	Todas las áreas	Control de transporte público	Transporte público de pasajeros	Taxímetros	Subterráneo y premetro	Transporte escolar
UNIDAD DE MEDIDA	Metas físicas	Controles	Inspecciones	Licencias	Controles	Inspecciones
Trimestre I	68.113	9830	3950	438	5108	334
Trimestre II	94.737	13.672	5494	610	7105	464
Trimestre III	94.737	13.672	5494	610	7105	464
Trimestre IV	79.081	12.687	4585	510	5932	388
Total anual	336.668	48.590	19.523	2168	25.248	1649

De un total de 336668 controles planificados, correspondieron a Transporte un total de 48590 (14,43%). De estos, se ejecutaron 49128 controles (101,11%).



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

EJECUTADO					
DESCRIPCIÓN	Transporte público de pasajeros	Taxímetros	Subterráneo y premetro	Transporte escolar	Totales
UNIDAD DE MEDIDA	Inspecciones	Licencias	Controles	Inspecciones	
Trimestre I	4684	640	5276	374	
Trimestre II	4775	483	4959	192	
Trimestre III	8372	114	5094	137	
Trimestre IV	9392		4412	224	
Total anual	27.223	1237	19.741	927	

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



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

**ANEXO IV ANEXO IV
MUESTRAS**

SUBTE

MUESTRA Nro.1 EXPEDIENTES (FÍSICO Y/O ELECTRÓNICO) EN TRAMITE AL 31/12/2018
CON IMPOSICIÓN DE MULTA. Año 2018

Cantidad: 50 Expedientes

2411	3842	37152046
4809	3844	37163713
1546	4673	
1547	4674	
1798	4675	
3758	4680	
4663	4681	
5650	4682	
220	5593	
851	5595	
852	5597	
959	3717	
960	3718	
962	2515	
964	2516	
1201	2517	
1366	2518	
1367	2690	
1367	2692	
1369	2695	
1417	2721	
1732	2723	
2044	3203	



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Muestra Nro.2) Expedientes electrónicos en trámite al 31/12/2018. año 2018.

Subte

ULTIMO TRIMESTRE 2018

CANTIDAD: 27

992	1383	3100
2862	1384	3102
1380	3031	3107
1605	3089	3266
1624	3088	3274
1639	3090	2570
2120	3093	217
994	3095	1112
1351	3096	
1378	3098	

Taxis

Muestra expedientes electrónicos

Tercer Trimestre de 2018

Total: 10

1334	2726	2018
1377	3409	2018
1381	2976	2018
1623	2018	2018
1635	2018	2018
1641	2018	2018
1642	2018	
1667	2018	



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

Muestra NRO.2.

Colectivos.

ULTIMO TRIMESTRE DE 2018.

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.

TOTAL 77.

1375/18	1856/18	722/18
1390/18	1881/18	727/18
1637/18	1894/18	729/18
1724/18	2258/18	732/18
1730/18	3027/18	735/18
1739/18	3396/18	744/18
1742/18	3447/18	748/18
1746/18	617/18	753/18
1751/18	625/18	754/18
1756/18	630/18	760/18
1761/18	650/18	764/18
1768/18	658/18	767/18
1773/18	669/18	775/18
1778/18	672/18	779/18
1780/18	675/18	781/18
1783/18	679/18	785/18
1786/18	682/18	790/18
1789/18	687/18	794/18
1795/18	690/18	800/18
1801/18	694/18	804/18
1807/18	700/18	811/18
1812/18	704/18	813/18
1819/18	708/18	820/18
1826/18	712/18	826/18
1833/18	716/18	
1844/18	719/18	



"2020. Año del General Manuel Belgrano"

MUESTRA DE TRANSPORTE ESCOLAR DESCRIPTA EN EL CUERPO DEL INFORME.

Colectivos. ULTIMO TRIMESTRE 2018.EXPEDIENTES EN TRÁMITE AL 31/12/2018.Total:
77 expedientes electrónicos.

1375/18	1894/18	735/18
1390/18	2258/18	744/18
1637/18	3027/18	748/18
1724/18	3396/18	753/18
1730/18	3447/18	754/18
1739/18	617/18	760/18
1742/18	625/18	764/18
1746/18	630/18	767/18
1751/18	650/18	775/18
1756/18	658/18	779/18
1761/18	669/18	781/18
1768/18	672/18	785/18
1773/18	675/18	790/18
1778/18	679/18	794/18
1780/18	682/18	800/18
1783/18	687/18	804/18
1786/18	690/18	811/18
1789/18	694/18	813/18
1795/18	700/18	820/18
1801/18	704/18	826/18
1807/18	708/18	
1812/18	712/18	
1819/18	716/18	
1826/18	719/18	
1833/18	722/18	
1844/18	727/18	
1856/18	729/18	
1881/18	732/18	
