

INFORME EJECUTIVO

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

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

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

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