



Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Económicas  
Biblioteca "Alfredo L. Palacios"



# Ente único regulador de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: análisis de las facultades de contralor, la gestión auditada y la implementación de la gestión por resultados

Salguero, Roberto Eduardo

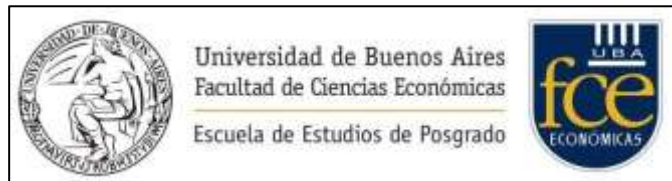
2015

Cita APA: Salguero, R. (2015). Ente único regulador de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: análisis de las facultades de contralor, la gestión auditada y la implementación de la gestión por resultados.

Buenos Aires : Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Posgrado

Este documento forma parte de la colección de tesis de posgrado de la Biblioteca Central "Alfredo L. Palacios". Su utilización debe ser acompañada por la cita bibliográfica con reconocimiento de la fuente.

Fuente: Biblioteca Digital de la Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires



**Universidad de Buenos Aires**

**Facultad de Ciencias Económicas - Escuela de Estudios de Posgrado**

**Asociación Argentina de Presupuesto y Administración Financiera Pública**

**Especialización en Gestión Pública por Resultados**

**TESINA**

**ENTE UNICO REGULADOR DE LA CIUDAD**

**AUTONOMA DE BUENOS AIRES:**

**ANALISIS DE LAS FACULTADES DE CONTRALOR, LA GESTIÓN**

**AUDITADA Y LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR**

**RESULTADOS**

por

**Roberto Eduardo Salguero (Abogado)**

**Cohorte 2014**

**Tutora de la Tesina**

**Paula Mariana Oliveto Lago (Abogada)**

**“Noviembre de 2015”**

DR. Roberto Salguero

---

ESTA TRABAJO HA SIDO APROBADO POR LA CARRERA DE ESPECIALIZACIÓN  
EN GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS.

.....  
EVALUADOR

.....  
EVALUADOR

**DEDICATORIA:**

Dedico el presente trabajo a mis padres, Lucia y Roberto, sin los cuales no hubiera podido desde existir hasta encarar una actividad profesional, a mi esposa, Daniela e hija, Agustina, quienes me permitieron quitarles el valioso e irrecuperable tiempo que llevó esta especialización y son el “viento que todo lo empuja” a mis familiares, amigos y compañeros de cursada, quienes desde hace meses soportan mis peroratas sobre la temática y a los que ya no están, abuelas Rosa y Delia, quienes seguramente continúan orgullosas de su nieto desde donde se encuentren y especialmente a la memoria de Julieta Lago, quien me enseñó el camino de la lucha por los ideales sin esperar ningún tipo de “recompensas” y a su hija quien se desempeña actualmente como legisladora de la CABA y es tutora de la presente tesina.

Asimismo quiero agradecer a las distintas organizaciones en las cuales me desempeñe a lo largo de mi carrera: ADECUA (ASOCIACION DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIO DE LA ARGENTINA), UNIVERSIDAD DE MORON, LEGISLATURA DE LA CABA, HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION, CEDHU (CENTRO DE ESTUDIOS PARA EL DESARROLLO HUMANO), UNIVERSIDAD AUSTRAL, AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES, C.P.A.C.F. (COLEGIO PUBLICO DE ABOGADOS DE LA CAPITAL FEDERAL), C.A.L.M. (COLEGIO DE ABOGADOS DE LA MATANZA) y ADHIERA (ASOCIACION PARA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA), quienes contribuyeron a mi formación profesional.

**CONTENIDO**

|  |    |
|--|----|
| i.-RESUMEN.....  | 5  |
| ii.-OBJETIVO GENERAL .....   | 6  |
| iii.- OBJETIVOS ESPECIFICOS .....  | 7  |
| 1.-INTRODUCCION.....   | 8  |
| 2.- CAPITULO I.- MARCO NORMATIVO .....   | 11 |
| 2.1.- La Constitución Nacional .....   | 11 |
| 2.2.- La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires .....  | 12 |
| 2.3.- Ley 99.....  | 14 |
| 2.4.- Veto del P.E. de la Ciudad .....   | 16 |
| 2.5.- Ley 210.....   | 18 |
| 3.- CAPITULO II.- ANALISIS DE LOS SERVICIOS REGULADOS .....  | 28 |
| Transporte público de pasajeros.....   | 28 |
| Alumbrado público y señalamiento luminoso. ....  | 28 |
| Higiene urbana, incluida la disposición final.....   | 29 |
| Control de estacionamiento por concesión. ....   | 30 |
| Conservación y mantenimiento vial por peaje.....   | 31 |
| Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos. ....   | 31 |
| Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3° inciso m) de esta ley. ....                                   | 32 |
| Sistema de Verificación Fotográfica de Infracciones de Tránsito por concesión. ....  | 32 |
| Servicio de Transporte Escolar. ....   | 33 |
| 4.-CAPITULO III.- AUDITORIAS EFECTUADAS POR LA AGCBA.....  | 34 |
| 4.1.- Proyecto N° 5-04-03: “Relevamiento en el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires” .....                            | 35 |
| INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 518.....  | 35 |
| 4.2.- Proyecto N° 5.04.32: “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos” Auditoría de Sistemas de Información y Comunicaciones (voz y datos)” ..... | 36 |
| INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 531 .....   | 36 |

## TESINA “EURSPCABA: FACULTADES DE CONTRALOR, LA GESTIÓN AUDITADA Y LA GPR”

DR. Roberto Salguero

|  |    |
|--|----|
| 4.3.- Proyecto N° 5.06.05: “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos Ejercicio 2005” ....  | 38 |
| INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 838 .....   | 38 |
| 4.4.- Proyecto N° 5.08.09: “Gestión de Recursos Humanos del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires” ..... | 42 |
| INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 951 .....   | 42 |
| 4.5.- Proyecto N° 7.09.06: “Auditoria relevamiento de juicios. Ejercicio 2008”. .....  | 45 |
| INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 1041 .....  | 45 |
| 4.6.- Proyecto N° 7.10.04: “Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA. Auditoría de Gestión de Juicios”. .....                     | 48 |
| INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 1092 .....  | 48 |
| 4.7.- Proyecto N° 11.12.09: “Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA. Auditoría de Gestión de Juicios”. .....                    | 51 |
| INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 1390 .....  | 51 |
| 5.- CAPITULO IV: PROPUESTAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR RESULTADOS en el EURSPCABA .....  | 54 |
| 5.1.- Algunas consideraciones básicas .....  | 54 |
| 5.2.- Componentes de la Gestión por Resultados, su desarrollo y propuestas para el EURSPCABA.....  | 55 |
| 5.2.1.- Planificación Estratégica: .....   | 55 |
| 5.2.2.- Formulación del Presupuesto: .....   | 58 |
| 5.2.3.- Sistemas de Administración de Recursos reales: .....   | 60 |
| 5.2.4.- Sistemas de Monitoreo y Evaluación: .....  | 62 |
| 5.2.5.- Sistemas de control y rendición de cuentas: .....  | 63 |
| 6.- CAPITULO VII: CONCLUSION.....  | 65 |
| ANEXO I LEY 99 CABA .....  | 68 |
| ANEXO II DECRETO N° 2.882/998 VETO LEY 99 CABA .....   | 77 |
| ANEXO III LEY 210 CABA .....   | 80 |
| ANEXO IV CUADRO COMPARATIVO LEY 99 Y LEY 210 .....   | 88 |

## **i.- RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las facultades de contralor del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la CABA, las gestiones auditadas por parte de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la implementación de la gestión por resultados en el organismo.

Se inicia la investigación efectuándose el examen del marco normativo, analizándose la normativa constitucional, tanto la nacional como la de la ciudad, la primera ley de creación del ente, que fue vetada por el Poder Ejecutivo de la ciudad y la insistencia de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el texto que se encuentra vigente.

Posteriormente se efectúa un detalle de los distintos servicios regulados, puntualizándose las características de los mismos.

A continuación, se analizan las auditorías realizadas por la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, las cuales nos permiten obtener la información necesaria para identificar, a través de las observaciones realizadas, los inconvenientes que suscitaron a lo largo de los años tendientes a impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de economía, eficiencia y eficacia.

Se finaliza el trabajo determinando las propuestas que permitirían la implementación de la gestión por resultados en el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la CABA, y con una breve conclusión.

## **ii.- OBJETIVO GENERAL**

Analizar las facultades de contralor del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la CABA, las gestiones auditadas y la implementación de la gestión por resultados en el Organismo.



### **iii.- OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 1) Efectuar el análisis jurídico del marco normativo de la creación del EURSPCABA.
- 2) Identificar los distintos servicios controlados por el Ente en la actualidad.
- 3) Examinar las gestiones auditadas por parte de la AGCBA.
- 4) Determinar propuestas que permitan la implementación de la gestión por resultados en el Organismo.

## 1.-INTRODUCCION

Toda la construcción del derecho administrativo contra el abuso del poder se corresponde, hoy en día, no contra el poder del concedente sino contra el poder del concesionario o titular de un privilegio<sup>1</sup>, que asume el rol de poder dominante; cabe sostener igual conclusión de los principios generales del derecho. Es la regla in favorem debilis, antes aplicada al administrado, hoy también al usuario.

De esta manera, el fundamento principal que da origen a la creación de los llamados entes reguladores, lo representa la defensa de los usuarios.

Coincidentemente con ello y, siguiendo a la Dra. Cicero<sup>2</sup>, podemos afirmar que: “En líneas generales, los entes reguladores han sido creados con la misión de alcanzar los siguientes objetivos:

- 1) Proteger a los usuarios.
- 2) Promover la competencia leal y efectiva de la industria a actividad regulada.
- 3) Velar por el cumplimiento de los contratos de concesión o licencia y de los marcos regulatorios.
- 4) Asegurar la continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios regulados.
- 5) Controlar el cumplimiento de los planes de inversión comprometidos.
- 6) Fomentar la expansión de las industrias y un paulatino y sostenido incremento de los números de usuarios.
- 7) Controlar la calidad de los servicios que se prestan.

---

<sup>1</sup>Así García de Enterría, La lucha contra las inmunidades del poder, Madrid, 1979; Sainz Moreno, Fernando, Conceptos jurídicos, interpretación y discrecionalidad administrativa, Madrid, 1976; etc. Lo que fue concebido como control del poder, cuando lo ejercía la administración, tiene aplicación cuando el poder real lo ejerce el concesionario o licenciatario, no en verdad la administración. In máxima potentia, mínima licentia.

<sup>2</sup> Dra. Cicero Nidia Karina en su obra “Servicios Públicos Control y Protección”, Ediciones Ciudad Argentina(Karina).

DR. Roberto Salguero

Desde la óptica de los prestadores de los servicios públicos la regulación es una limitación a la libertad del regulado. “La Regulación es una política pública consistente en una restricción o interferencia de las actividades del sujeto regulado que no desarrolla ciertas actividades; dicta las reglas restrictivas y controla su cumplimiento en forma continuada”.<sup>3</sup>

Es así, que tenemos por una parte el derecho de los usuarios y por el otro la determinación de los límites en la prestación del servicio.

Para lograr una gestión que equilibre ambos intereses, debemos contar con instituciones independientes del poder central, que en la mayoría de los casos resulta ser el poder concedente.

Es decir, debemos empezar a olvidar los entes administrativos descentralizados, sometidos al control de tutela de la administración central y comenzar a enfatizar que el Estado contemporáneo requiere de autoridades administrativas independientes del poder central.<sup>4</sup>

En la Ciudad de Buenos Aires, se creó el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos, como un ente autárquico, con personería jurídica, independencia funcional y legitimación procesal, pero instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo.

El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos 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.

Cumpliendo el mandato constitucional de participación de los consumidores en los entes de control y por mandato legal, cuenta entre sus directores con un representante de las organizaciones de defensa de los consumidores y usuarios, y considerando que,

---

<sup>3</sup>Mata Ismael “Los Entes Reguladores de Los Servicios Públicos”. (El Derecho Administrativo de Hoy).

<sup>4</sup>Graciela Reiriz, Autoridades administrativas independientes para la regulación y el control de los servicios públicos, en Juan Carlos Cassagne, director, Servicios públicos y policía, El Derecho, Universitas, Buenos Aires, 2006, ps. 63 y ss.

DR. Roberto Salguero

como se manifestó anteriormente, la principal función de un ente regulador es la protección de los usuarios, la gestión que el organismo lleve adelante representará el éxito o el fracaso de esta premisa.

Es por ello que el presente trabajo pretende dotar de herramientas de gestión que optimicen los servicios brindados por el ente en estudio y en forma aleatoria cumplir con la defensa del más débil, como lo representa el consumidor/usuario en toda relación de consumo, más allá del deber de procurar la inclusión de todos los ciudadanos al uso de los servicios públicos y al consumo responsable, para lo cual resulta indispensable el respeto de sus derechos.

A tales fines, primeramente se efectuará el examen del marco normativo, detallándose los distintos servicios regulados, y se analizará las distintas gestiones desarrolladas en el organismo, tomando como material de estudio las auditorías realizadas por la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Este trabajo pretende determinar las propuestas que permitirían la implementación de la gestión por resultados en el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la CABA, logrando la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público, a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad, la plena concreción de los objetivos constitucionales y la mejora continua de la organización.

## **2.- CAPITULO I.- MARCO NORMATIVO**

### **2.1.- La Constitución Nacional**

Nos ilustra el Maestro Agustín Gordillo, en su obra “Tratado de derecho administrativo y obras selectas”<sup>5</sup>, que: El artículo 42 de la Constitución establece el derecho de los usuarios a la protección de sus “intereses económicos;” “a una información adecuada y veraz;” “a la libertad de elección,” “y a condiciones de trato equitativo y digno.” A ello cabe agregar la Convención Americana de Derechos Humanos: Principios tales como el de la no discriminación pasan a ser de aplicación directamente constitucional también en materia de tarifas de servicios públicos.

El mismo artículo 42 de la Constitución prevé el control de los monopolios naturales o legales, lo que da más énfasis al control que a la permisión: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.”

“Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.”

“La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.” El segundo párrafo establece que todas las autoridades, tanto legislativas como administrativas y en su

---

<sup>5</sup>Gordillo Agustín, en su obra “Tratado de derecho administrativo y obras selectas” Tomo 2, La defensa del usuario y del administrado. Fundación de Derecho Administrativo.(Gordillo)

DR. Roberto Salguero

defecto judiciales, deben proveer lo necesario al “control de los monopolios naturales y legales.”

Los derechos de los usuarios y consumidores previstos en el ya mencionado artículo 42 de la Constitución Nacional, reconocen en el propio constituyente, la convicción de que usuarios y consumidores son los nuevos débiles estructurales en el mundo actual. De la misma manera que en el Siglo XIX fue el trabajador aquél quien reclamaba la urgente intervención del Estado para que las relaciones contractuales que acordaba con los empleadores impidieran u obstaculizaran la explotación de aquellos por éstos, ahora la relación de consumo exige una no menor intervención estatal para impedir u obstaculizar diversas manera de aprovechamiento de los consumidores o usuarios.<sup>6</sup>

## **2.2.- La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

La Constitución de la Ciudad de Buenos Aires previó en su Título Segundo del Libro Primero - dentro del marco de las denominadas Políticas Especiales- el Capítulo XV sobre Consumidores y Usuarios y el Capítulo XVII sobre Economía Finanzas y Presupuesto, que en términos similares a los de la Constitución Nacional, establece en su art. 46: “La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que lo afecten. Protege la salud, la seguridad, y el patrimonio de los usuarios y consumidores, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna de compra mediante técnicas que la ley determine inadecuadas”. En su parte final encomienda al Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires<sup>7</sup>, la promoción de mecanismos de participación de usuarios y consumidores. Asimismo, el art. 48 dispone que “Las autoridades proveen a la defensa de la competencia contra

---

<sup>6</sup> Dr. Barbará Jorge Edmundo, CRITERIOS CONSTITUCIONALES PARA EL CONTROL SOCIAL EN LA REGULACIÓN, <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/ar/ar-013/index/assoc/D4706.dir/sec6001b.pdf>

<sup>7</sup> En adelante EURSPCABA.

DR. Roberto Salguero

toda actividad destinada a distorsionarla y al control de los monopolios naturales y legales y de la calidad y eficiencia de los servicios públicos.”

Asimismo, la Constitución de la Ciudad crea y describe al EURSPCABA en los artículos 138 y 139 del Capítulo VI del Título VII “Los órganos de Control”. A diferencia de lo que ocurre en el orden nacional (donde existen distintos entes para los diversos servicios públicos), en la Ciudad fue creado un Ente Único a fin de regular el control sobre los servicios públicos.

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

Tanto del texto de la norma constitucional, como de los discursos pronunciados por los convencionales en oportunidad de su redacción<sup>8</sup>, surge el propósito de que en el objeto de este ente queden comprendidos la totalidad de los servicios públicos prestados en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Conforme Diario de Sesiones de la Convención Constituyente de la Ciudad de Buenos Aires del 13 de septiembre de 1996.

<sup>9</sup> Así, el convencional Redrado sostuvo que el propósito era “...crear un ente único de control, regulador de los servicios que se brindan dentro de la ciudad de Buenos Aires”. La convencional Zángaro agregó “un organismo cuyas tareas son las de controlar y resguardar la calidad de los servicios públicos cuya prestación o fiscalización sean realizadas tanto por la administración centralizada o descentralizada como por terceros”. Finalmente, la convencional Bullrich sostuvo que la meta era lograr “un sistema realmente transparente para sus contrataciones y para todos los servicios que se brindan todos los días a la población de nuestra ciudad.”

DR. Roberto Salguero

Los comentarios doctrinarios destacaron esa particular característica del EURSPCABA, abarcativo de todos los servicios públicos que se prestan en la Ciudad, a la par que las dificultades para organizar el control de una pluralidad de actividades disímiles.<sup>10</sup>

Los convencionales prefirieron delegar en la Legislatura de la ciudad la definición de los alcances de este Ente Único<sup>11</sup>, y fueron los legisladores quienes optaron por limitar su objeto a determinados servicios públicos taxativamente enumerados, dejándose a salvo la posibilidad de que –también por vía legislativa- se puedan incluir nuevos servicios (art. 2 ley 210).

### **2.3.- Ley 99**

La Comisión de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, resultó competente para tramitar los diversos proyectos de ley que se presentaron para la creación del EURSPCABA.

Compete a la Comisión de Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>12</sup> dictaminar sobre todo asunto vinculado con lo prescripto por los artículos 46 y 138 de la Constitución de la Ciudad, según lo determinado por el Artículo 126 del Reglamento Interno de la Legislatura.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup>Gusman, Alfredo S., “La regulación de los servicios públicos por parte de la Ciudad de Buenos Aires”, en “El Derecho” t.177 p.961.(Gusman)

<sup>11</sup>Conforme Diario de Sesiones de la Convención Constituyente de la Ciudad de Buenos Aires del 13 de septiembre de 1996. En palabras del convencional Redrado: “¿Cómo va a funcionar este ente regulador? Naturalmente, vamos a dejar gran parte de la regulación de las funciones operativas a la futura Legislatura de la ciudad de Buenos Aires; pero, fundamentalmente, va a ser un órgano que controle las concesiones de los servicios públicos donde los ciudadanos tengan un lugar al cual poder llevar sus problemas y atender sus quejas, pero no sólo esto sino un lugar en el que puedan recibir una contestación específica sobre sus derechos.”

<sup>12</sup>Conformada al momento de sanción de la ley por los siguientes diputados: Jorge Casabé, PRESIDENTE; Alberto Flamarique, VICEPRESIDENTE 1º; Rubén Campos; Patricio Datarmini; Jorge Argüello; María Lucila Colombo y Lilia Saralegui.

<sup>13</sup> Fuente: <http://www.legislatura.gov.ar/comision.php?id=39>



DR. Roberto Salguero

En efecto, fueron varios los proyectos presentados y provenientes de todas las expresiones políticas.<sup>14</sup>

A los fines de lograr el consenso necesario y analizar las diversas propuestas de creación del EURSPCABA, se unificaron los proyectos presentados y con fecha 12 de noviembre de 1998 fue sancionada la Ley 99 de la Ciudad de Buenos Aires.<sup>15</sup>

Mediante la Ley 99 de la CABA, la misión principal atribuida al EURSPCABA consistía en el control de los servicios públicos prestados por la Administración local o por terceros, así como el seguimiento de los servicios que la Ciudad fiscaliza concurrentemente con otras jurisdicciones, esto es los servicios nacionales, en orden a la defensa y protección de los derechos de los usuarios y consumidores, así como de la competencia y del medio ambiente. En el marco de su objeto se incluían una serie de servicios públicos respecto de los cuales se ha querido asegurar su control, sin perjuicio que se prevé la posibilidad de incluir en el futuro, otros servicios, previa aprobación de la Legislatura.

De esta manera, el Ente ejercería el poder de policía en materia de servicios públicos a fin de asegurar al usuario un ámbito de protección efectiva de sus derechos, con una serie de atribuciones tendientes a hacer cumplir las leyes y normas reglamentarias de los servicios sometidos a su jurisdicción, así como a fiscalizar la actividad de los prestadores en orden a hacer efectiva su condición de servicio público, con sus caracteres de seguridad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad.

---

<sup>14</sup>Expte. N° 0225-D-98 de autoría del diputado Cortés (Proyecto de Ley: Ente Único Regulador de los Servicios Públicos); Expte. N° 372-D-98 de autoría de los diputados De Giovanni y otros (Proyecto de Declaración: Gestiones para que toda concesión a otorgarse sea regulada por el ETOSS); Expte. N° 1140-D-98 de autoría de los diputados Datarmini y otros (Proyecto de Ley: Organización del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos); Expte. N° 1375-D-98 de autoría de los diputados De Giovanni y otros (Proyecto de Ley: Ente Único Regulador de los Servicios Públicos); Expte. N° 1426-D-98 de autoría del diputado Argüello (Proyecto de Ley: Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad); Expte. N° 1834-D-98 de autoría de los diputados Casabé, Flamarique, García Batallán, Ibarra y otros (Proyecto de Ley: Creación del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos); Expte. N° 1840-D-98 de autoría de los diputados Doy y Rodríguez (Proyecto de Ley: Creación del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos); Expte. N° 1972-D-98 de autoría de los diputados Suarez Lastra, Caram, Campos y Bravo (Proyecto de Declaración: Propuesta para la creación del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad); y 2958-D-98 de autoría del diputado Pacheco (Proyecto de Ley: Creación del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos).

<sup>15</sup> Fuente: <http://www.cedom.gov.ar/>

DR. Roberto Salguero

Teniendo en cuenta la voluntad del constituyente, en lo referido al control que ejerce sobre los servicios que presta la misma Administración, por sí o por terceros, se lo había dotado de un importante grado de autarquía e independencia funcional para el cumplimiento adecuado de su cometido.

#### **2.4.- Veto del P.E. de la Ciudad**

Dicho grado de autarquía e independencia funcional no fueron compartidos por el Poder Ejecutivo, ya que la norma fue vetada con fecha 14 de Diciembre de 1998, mediante el Decreto N° 2.882/998, con los siguientes argumentos:

- A) Las vastas facultades atribuidas al Ente Regulador interfieren con las competencias de los órganos específicos del Poder Ejecutivo, en desmedro del control de calidad de dicha actividad prestacional y, al cabo, de los derechos de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires, como destinatarios del sistema.
- B) El citado texto constitucional establece un reparto de competencias en armonía con el principio de división de poderes inherente al sistema republicano que estatuye, con la consiguiente atribución de funciones que, en virtud de los principios de agilidad de la administración, descentralización, eficiencia y control, ha otorgado a sus distintos órganos de gobierno.
- C) Las competencias asignadas al Ente en cuestión superan, ciertamente, los límites de tal armonía constitucional en cuanto se le atribuyen facultades de variada índole, más propias de una actividad de gestión antes bien que una institución de control de calidad de los servicios públicos en el ámbito del Poder Ejecutivo.
- D) La redacción del artículo 2° se ha apartado del mandato del artículo 138, 2° párrafo, de la Constitución de la Ciudad, al instituir una entidad que, en vez de ceñir su actuación a ejercer "el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos", ha priorizado sus facultades a materias relacionadas con

DR. Roberto Salguero

los aspectos jurídicos, económicos y operativos de su prestación, propias de los órganos específicos del Poder Ejecutivo.

- E) Dicha superposición se configura con ciertas facultades otorgadas al Ente Regulador, cuando prevé la de fiscalizar, controlar y resguardar servicios públicos "en forma concurrente con otras jurisdicciones " (artículo 2º, primer párrafo, Incs. e y h, ley cit), siendo que esta última prerrogativa constituye una facultad exclusiva del Poder Ejecutivo, en los términos del Art. 104, Inc. 19) de la Constitución de la Ciudad.
- F) El Art. 3º, en sus incisos b), f) h), i), j), k), m), ñ) y s), atribuye al Ente el ejercicio de funciones propias de la actividad de gestión y de policía, inherentes a los órganos específicos del Poder Ejecutivo. Ello es particularmente así cuando, además, se le asigna intervención directa en el análisis de las bases de cálculo y aprobación de los regímenes tarifarios que aplicarán los prestadores, facultades éstas que son privativas del Jefe de Gobierno (artículos 102 y 104, CCBA).
- G) Corresponde observar la función de convocatoria, organización y conducción de las audiencias públicas prevista tanto en el artículo 3º citado, en su inciso ñ), cuanto en el capítulo IV de la ley sancionada, al encomendársele facultades que el texto constitucional sólo confiere, en su caso, a la Legislatura, al Poder Ejecutivo o a las Comunas (artículo 63, CCBA; y artículos 9º, 12, 14 y concs. Ley N° 6, B.O. N° 420, del 3/4/98).
- H) El artículo 19 del texto legal, al prever los recursos del Ente provenientes de las tasas de fiscalización correspondientes en razón de sus competencias, adolece de falta de precisión y, en todo caso, margina al Poder Ejecutivo con respecto al necesario control que éste debe realizar sobre dichos ingresos, en sus diversas categorías y porcentajes, materia propia y exclusiva del Jefe de Gobierno, con el concurso de los Secretarios de las áreas correspondientes.
- I) La ley excede las funciones de control de calidad de la prestación de los servicios conferida por la Constitución, al someter en forma previa "todas las controversias que se susciten entre los sujetos de los distintos servicios regulados" al conocimiento y consideración del Ente (artículo 21), afectando,

mediante tal amplitud conceptual, la zona de reserva del Jefe de Gobierno, erigiéndolo en un verdadero tribunal administrativo, con atribuciones jurisdiccionales no sólo primarias -como reza el artículo 3° Incs. k) y j)- sino de índole final, en cuanto veda toda revisión ulterior del Poder Ejecutivo, al declarar la improcedencia del recurso de alzada en sede administrativa (artículo 24).

- J) La señalada falta de control se acentúa cuando la ley atribuye expresamente al Ente Regulador la potestad de imponer multas y sanciones a los sujetos implicados en la actividad prestacional bajo su órbita (artículos 19, Incs. d y 23), sin correlación con las facultades sancionatorias que, de suyo, ejerce el Poder Ejecutivo central.
- K) Tampoco se advierte previsión normativa tendiente a evitar el supuesto de imposición de una doble pena, en ambas órbitas, por el mismo hecho y al mismo infractor, privándose al afectado y a la propia Administración de una instancia revisora que permita verificar tal extremo, de forma de subsanar la eventual ilegitimidad en la misma sede administrativa, sino por vía del remedio extremo de acudir a la órbita judicial, única vía impugnatoria prevista en la ley (artículo 22).
- L) La ley le atribuye, en virtud de la Disposición Transitoria Primera, una delegación del poder de policía de los servicios públicos en la jurisdicción local y nacional, con afectación de las atribuciones del Jefe de Gobierno establecidas en los artículos 102, 104, Incs. 11 y 19, de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.

## **2.5.- Ley 210**

Finalmente y haciéndose eco de los argumentos del decreto del Poder Ejecutivo, con fecha 29 de junio de 1999, la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos sanciona la Ley 210, que crea el EURSPCABA.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Ver en Anexo IV cuadro comparativo entre la Ley 99 y la Ley 210.

DR. Roberto Salguero

Conforme al Artículo 2º de la Ley 210, el EURSPCABA tiene como Objeto: “Ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto.” Se entiende como servicios públicos a los efectos de la aplicación de la presente ley:

- a. Transporte público de pasajeros.
- b. Alumbrado público y señalamiento luminoso.
- c. Higiene urbana, incluida la disposición final.
- d. Control de estacionamiento por concesión.
- e. Conservación y mantenimiento vial por peaje.
- f. Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.
- g. Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3º inciso m) de esta ley.
- h. Servicios públicos que se presten en el ámbito de la Ciudad cuya prestación exceda el territorio de la misma, sin colisionar con la competencia atribuida a otros órganos del Gobierno de la Ciudad, a los entes de otras jurisdicciones y a los entes de la Nación, con los que se complementa, conforme lo establecido en el Artículo 3º inciso m).
- i. Sistema de Verificación Fotográfica de Infracciones de Tránsito por concesión.<sup>17</sup>
- J. Servicio de Transporte Escolar.<sup>18</sup>

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

---

<sup>17</sup>Incorporado por Artículo 1º de la Ley N° 593, BOCBA 1213.

<sup>18</sup>Incorporado por Art. 7º de la Ley N° 1.665, BOCBA 2187.

DR. Roberto Salguero

Conforme lo establece el Art.3, son funciones del EURSPCABA, las que a continuación se detallan:

- a. Verificar el correcto cumplimiento de las leyes o normas reglamentarias de los servicios sometidos a su jurisdicción.
- b. Controlar las actividades de los prestadores de servicios públicos en todos los aspectos prescritos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios.
- c. Informar, proteger y asesorar sobre sus derechos a los usuarios, consumidores y a las asociaciones que estos conformen, asegurándoles trato equitativo y acceso a la información en los términos del Artículo 46 de la Constitución de la Ciudad, garantizando que sea proporcionada en condiciones tales que habilite la toma de decisiones y la participación en las audiencias públicas.
- d. Organizar actividades de capacitación, campañas educativas y acciones de cualquier índole que tiendan a instruir a la población desde la niñez acerca de los derechos como usuario de servicios públicos.
- e. Controlar el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.
- f. Analizar las bases de cálculo de los regímenes tarifarios.
- g. Advertir a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria, mediante resolución fundada.
- h. Crear un sistema de información que permita evaluar en forma estadística el desempeño de los prestadores de los servicios controlados, reglamentar el procedimiento de encuesta de opinión y de servicios.
- i. Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias y efectuar las denuncias pertinentes, implementando las acciones tendientes a hacer cesar dichas conductas.

DR. Roberto Salguero

- j. Recibir y tramitar las quejas y reclamos que efectúen los usuarios en sede administrativa tendientes a resolver el conflicto planteado con el prestador. El Ente dicta las normas internas de procedimiento del trámite administrativo.
- k. Ejercer la jurisdicción administrativa.
- l. Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales de los respectivos servicios, de conformidad con los regímenes sancionatorios vigentes, y aplicar las mismas respetando los principios del debido proceso.
- m. Controlar el estado de las instalaciones de transporte local y redes de distribución en la vía pública tanto en el espacio aéreo como subterráneo respecto de los servicios públicos locales y supervisar los tendidos de los interjurisdiccionales, a los efectos de velar por la seguridad y el resguardo ambiental.
- n. Velar por la protección del ambiente, la seguridad, higiene y salubridad de los establecimientos e instalaciones y vehículos de los servicios sometidos a su competencia, incluyendo el derecho de acceso a las mismas, ante cualquier amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia pública, sin que ello importe la interferencia en la continuidad y regularidad de los servicios. En las acciones de prevención y constatación de contravenciones, así como para lograr el cumplimiento de las medidas de secuestro y otras que pudieren corresponder, el Ente está facultado para requerir al juez competente el auxilio de la fuerza pública con jurisdicción en el lugar del hecho.
- o. Requerir al Poder Ejecutivo la realización de Audiencias Públicas conforme lo establecido en el Artículo 13º.
- p. Participar en las Audiencias Públicas locales y Nacionales en temas de su competencia.
- q. Promover y llevar adelante las acciones judiciales pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones coordinando con la Procuración General.

DR. Roberto Salguero

r. Requerir a los prestadores de servicios bajo su control, la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones, con el adecuado resguardo y reserva de la información que pueda corresponder.

s. Publicar las decisiones que adopte incluyendo sus antecedentes.

t. Asistir al Poder Ejecutivo a su requerimiento, mediante opinión fundada, en la elaboración de las políticas de planificación, gestión, regulación y renegociación de los contratos de los servicios públicos.

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

En el capítulo II de la Ley 210, referido al Directorio, se determina su composición y designación (Artículo 4º); conformado por cinco miembros, designados por la Legislatura por mayoría absoluta del total de sus miembros. El Presidente o Presidenta es propuesto por el Poder Ejecutivo y los vocales por la Legislatura, garantizando la pluralidad de la representación, debiendo ser uno de ellos miembro de organizaciones de usuarios y consumidores.

Las condiciones e incompatibilidades (Artículo 5º):

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



DR. Roberto Salguero

El mandato y remuneración (Artículo 6º):

El mandato dura cuatro (4) años y pueden ser reelegidos por un nuevo período. La remuneración de los miembros del Directorio es equivalente a la de un diputado de la Ciudad.

Las causales del Cese (Artículo 7º):

- a. Renuncia.
- b. Fallecimiento.
- c. Incapacidad sobreviniente declarada en sede judicial.///
- d. Condena por sentencia firme por delito doloso contra la Administración Pública.
- e. Por haber incurrido en alguna de las situaciones de incompatibilidad previstas en esta ley.

Remoción y reemplazo (Artículo 8º y 9º):

Los integrantes del Directorio pueden ser removidos de sus cargos por el voto de la mayoría absoluta de los miembros de la Legislatura, en caso de mal desempeño de sus funciones o conducta grave. En estos casos la Junta de Ética, Acuerdos y Organismos de Control deberá sustanciar las actuaciones correspondientes asegurando el derecho de defensa. La Legislatura podrá suspender preventivamente al funcionario mientras se tramita el procedimiento con la misma mayoría que para su remoción. En los casos previstos en los artículos 7º y 8º, la Legislatura debe iniciar en un plazo de diez días el procedimiento tendiente a la designación del nuevo titular, quien completará el mandato del titular anterior.

Quórum y adopción de decisiones (Artículo 10º):

El Directorio forma quórum con la presencia de tres de sus miembros, uno de los cuales debe ser el Presidente o el miembro que lo reemplace. Las decisiones se adoptan por mayoría simple. El Presidente o quien lo reemplace tiene doble voto en caso de empate.

Y sus funciones (Artículo 11º):

DR. Roberto Salguero

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

La Ley 210 de la CABA en su Capítulo III, sobre participación y tutela ciudadana, promueve el asesoramiento a los usuarios y la descentralización de la atención, mediante mecanismos de participación y tutela de los usuarios de servicios, adecuando su estructura organizativa a los efectos de eliminar trabas burocráticas, habilitando un servicio de orientación, asesoramiento e información, en el último párrafo de este artículo (Artículo 12º) se determinó que el EURSPCABA, instrumentaría las medidas necesarias para asegurar la existencia de ámbitos descentralizados suficientes, para la adecuada atención y recepción de denuncias.

El Capítulo IV de la Ley, (Artículo 13º), define que la convocatoria y realización de Audiencia Pública es obligatoria antes del dictado de resoluciones en las siguientes materias:

- a. Conductas contrarias a los principios de libre competencia o abuso de situaciones derivadas de monopolio natural o de posición dominante en el mercado.
- b. Cuando las obras a realizar por un prestador amenacen interferir o interfieran con la normal prestación de alguno de los servicios o afecten el ambiente.

DR. Roberto Salguero

- c. Cuando una tarifa, cargo, clasificación o servicio de un prestador sea considerada, con fundamento como inadecuada, indebidamente discriminatoria o preferencial, según la naturaleza del servicio o cuando se considere alterado el principio de razonabilidad y justicia tarifaria; asimismo en caso de solicitud de modificación de la tarifa.
- d. Cuando sea modificado el reglamento del servicio o los términos del contrato original en la relación usuario - empresa - Estado.

El Capítulo V se refiere a la Gestión y los recursos del EURSPCABA, definiéndose que su patrimonio está integrado por los bienes que se le transfieran y por los que adquiera en el futuro (Artículo 14º), y sus recursos se formaran, de acuerdo al artículo 18º, con:

- a. Los que asigne el Presupuesto General de Ingresos y Gastos de la Ciudad; que deben garantizar el cumplimiento de las funciones establecidas por la presente ley y no podrán ser menores a los ingresos provenientes de las tasas de fiscalización que fije la ley sobre los servicios prestados por la Administración Central o por terceros, así como aquellos provenientes de las tasas de fiscalización recaudadas por los Entes nacionales u otros organismos extrajurisdiccionales en proporción a sus competencias y en la medida en que éstas sean transferidas al Ente.
- b. Los subsidios, disposiciones testamentarias, donaciones y transferencias que bajo cualquier título reciba.
- c. Los demás fondos, bienes o recursos que puedan serles asignados en virtud de las leyes y reglamentos aplicables.
- d. Los intereses y beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos.

El EURSPCABA, rige su gestión financiera, patrimonial y contable por las normas de la Ley de Gestión y Administración Financiera y Organismos de Control y por la presente ley (Artículo 15º); confecciona anualmente su presupuesto estimando razonablemente los gastos y recursos correspondientes al próximo ejercicio y lo eleva al Poder Ejecutivo para su incorporación al proyecto de ley de presupuesto y posterior elevación para su aprobación por la Legislatura (Artículo 16º); y respecto a su personal, La cobertura de los cargos ejecutivos de su estructura debe responder a criterios de especialización técnica y operativa (Artículo 17º).

DR. Roberto Salguero

En el Capítulo VI “PROCEDIMIENTO Y CONTROL JURISDICCIONAL”, se determina que el EURSPCABA, se rige en sus relaciones con la Administración y con los particulares, por la Ley de Procedimientos Administrativos y sus disposiciones reglamentarias, con las excepciones dispuestas en la ley 210. (Artículo 19º).

Si bien se determinó que: “Toda controversia que se suscite entre los sujetos de los distintos servicios regulados, así como con todo tipo de terceros interesados, ya sean personas físicas o jurídicas, con motivo de la prestación del servicio, debe ser sometida en forma previa al conocimiento y consideración del Ente a cuyo efecto dicta las normas reglamentarias pertinentes” (Artículo 20º). En el último párrafo del mismo artículo, se estableció como facultativo para los usuarios el sometimiento a la jurisdicción previa del Ente.

Las decisiones de naturaleza jurisdiccional del ente, y sus actos sancionatorios, son impugnables mediante recurso directo ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires. (Artículo 21º).<sup>19</sup>

El texto de la Ley, finaliza con el capítulo VII, “de las sanciones”, (Artículo 22º):

Sanciones. Las disposiciones sancionatorias contenidas en las distintas normas de regulación de los servicios comprendidos en esta ley, son aplicadas por el Ente con adecuación a las siguientes reglas y principios:

1. Las sanciones se gradúan en atención a:
  - a. La gravedad y reiteración de la infracción.
  - b. Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasione 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.

---

<sup>19</sup>Conforme texto Art. 4º de la Ley N° 2.435, BOCBA N° 2784 del 08/10/2007.

DR. Roberto Salguero

2. Falta de información. La falta de información de los prestadores al Ente es considerada grave.
3. Las sanciones no sustituyen las obligaciones contractuales. La aplicación de sanciones no exime al prestador del cumplimiento de la obligación prevista y es independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al Estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.
4. Discrecionalidad administrativa en materia sancionatoria. La discrecionalidad administrativa no habilita al Ente a eximir a los prestadores de la aplicación del régimen sancionatorio de naturaleza normativa, pudiendo únicamente mediante resolución fundada y razonable sustituir una sanción por otra. La renegociación de los contratos no suspende los efectos del acto sancionatorio.
5. Multa: Las multas deben ser depositadas en el Ente hasta el dictado de la sentencia definitiva.<sup>20</sup>

Y el capítulo VIII, denominado “Normas Complementarias”, donde se establece que: “No procede el recurso de alzada en sede administrativa contra los actos que dicte el Ente con carácter definitivo” (Artículo 23º) y que el EURSPCABA sólo puede ser intervenido por el Poder Ejecutivo con acuerdo de la Legislatura prestado por la mayoría de los dos tercios del total de sus miembros reunidos al efecto. En todos los casos la Legislatura deberá fijar el plazo de duración de la intervención (Artículo 24º).

---

<sup>20</sup>Derogado por el Art. 1º de la Ley N° 2.867, BOCBA N° 3056 del 13/11/2008.

### **3.- CAPITULO II.- ANALISIS DE LOS SERVICIOS REGULADOS<sup>21</sup>**

Servicios regulados en la actualidad:

#### **Transporte público de pasajeros.**

Se consideran servicios de transporte automotor de pasajeros de carácter urbano y suburbano de Jurisdicción Nacional a todos aquellos que se realicen en la CABA o entre ésta y los partidos que conforman la Región Metropolitana de Buenos Aires, constituyéndose en servicios públicos de transporte de pasajeros urbano o suburbano, todos aquellos que tengan por objeto satisfacer con continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad, en igualdad de condiciones para todos los usuarios, las necesidades comunitarias de carácter general en materia de transporte. A los fines prácticos de su identificación, se corresponden con todas las líneas, cuyas trazas se identifican con los números 1 a 199. (De 200 en adelante son provinciales, municipales o comunales).

Actualmente en la Ciudad de Buenos Aires transitan 137 líneas, de las cuales 33 inician y finalizan su recorrido dentro de la CABA.

#### **Alumbrado público y señalamiento luminoso.**

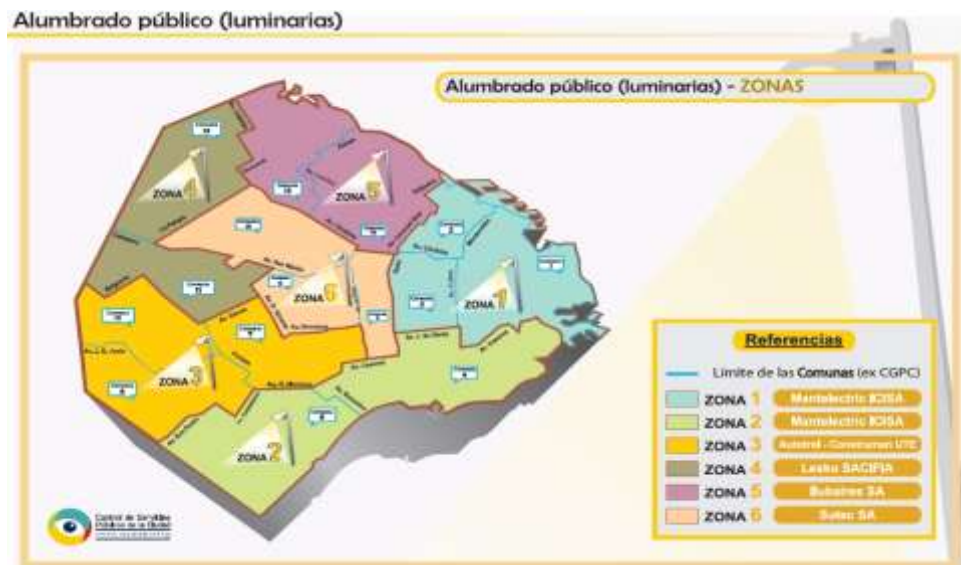
En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la cantidad de luminarias instaladas en calles, parques, plazas y paseos es aproximadamente de 130.000.

Actualmente la ciudad se encuentra dividida en seis zonas a los fines de la prestación del mantenimiento (ver mapa). Conforme las distintas deficiencias o fallas en la prestación del servicio, existen plazos máximos para su reparación a partir de que el prestador se notifique de la misma.

---

<sup>21</sup>Fuente: <http://www.entedelaciudad.gov.ar/>

DR. Roberto Salguero



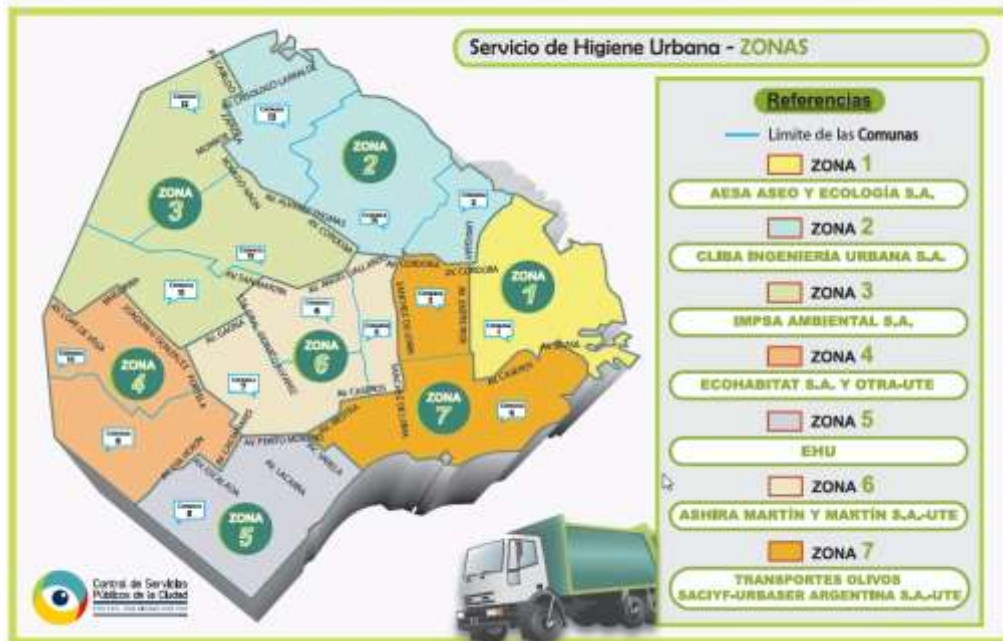
### **Higiene urbana, incluida la disposición final.**

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene una superficie de 20.000 hectáreas y una población cercana a los 3 millones de habitantes. Durante el día se produce un fuerte intercambio de población con el conurbano bonaerense por lo que se calcula que la población diurna de la Ciudad, supera los 4 millones de habitantes, que generan en promedio 1.5 kg. de residuos diarios por persona; 5000 toneladas envía diariamente la Ciudad al relleno sanitario CEAMSE.

La Ciudad, a los fines de la prestación del servicio, se ha subdividido en siete zonas (ver mapa), de las cuales seis fueron asignadas a empresas privadas y una (zona 5) quedó a cargo de la administración del Gobierno de la Ciudad como Zona Testigo, prestando el servicio el Ente de Higiene Urbana de la CABA.

DR. Roberto Salguero

Servicio de Higiene Urbana



**Control de estacionamiento por concesión.**

Actualmente el Ente controla 42 playas de estacionamiento, ubicadas a nivel, bajo autopista y subterráneas, que son propiedad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y que han sido concesionadas a diferentes empresas. La mayoría de estas playas se ubican en el micro y macro centro.





### Conservación y mantenimiento vial por peaje.

El prestador concesionario del servicio es AUSA - Autopistas Urbanas Sociedad Anónima (Art 1 de la Ley 3060), quien explota en la actualidad las autopistas que recorren la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La traza vial comprende las autopistas: 25 de Mayo (AU1), Perito Moreno y Arturo Illia, Dellepiane, 9 de Julio Sur, Presidente Héctor J. Cámpora (AU7) y las avenidas Cantilo y Lugones, de acceso



gratuito.

### Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.

Se denomina Residuo Peligroso a todo desecho (sustancia u objeto) en cualquier estado físico de agregación que tenga capacidad intrínseca de causar efectos adversos, directos o indirectos, sobre la salud o el ambiente. La Ley 2.214 define en sus anexos, las características de peligrosidad establecidas según el Código de

DR. Roberto Salguero

Naciones Unidas para definir las sustancias y residuos peligrosos. Quedan excluidos de los alcances de la Ley 2.214:

- Los residuos sólidos urbanos.
- Los residuos patogénicos.<sup>22</sup>
- Los residuos radiactivos.
- Los residuos derivados de las operaciones normales de los buques y aeronaves regulados por leyes especiales y convenios internacionales vigentes en la materia, a excepción de aquellos residuos peligrosos generados por los buques y aeronaves en territorio de la Ciudad.

**Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3° inciso m) de esta ley.**

El Ente de la Ciudad controla el estado de las redes instaladas en la vía pública, tanto aéreas como subterráneas, del servicio de televisión por cable y servicios complementarios en las veintiseis mil seiscientas (26.600) cuadras aproximadamente, de la ciudad. Conforme a la normativa que lo regula y en lo que ello afectare a la seguridad pública.

Interviene ante la Denuncia de un usuario que viera lesionado un derecho o interés legalmente tutelado y procura que cese su lesión o desconocimiento.

**Sistema de Verificación Fotográfica de Infracciones de Tránsito por concesión.**<sup>23</sup>

La prestación del servicio consiste en un sistema de captación, registro gráfico y procesamiento de infracciones de tránsito (violación de luz roja, invasión de senda

---

<sup>22</sup>Residuos patogénicos: La ley 154 define a los Residuos Patogénicos como todos aquellos desechos o elementos materiales en estado sólido, semisólido, líquido o gaseoso que presumiblemente presenten o puedan presentar características de infecciosidad, toxicidad o actividad biológica que puedan afectar directa o indirectamente a los seres vivos, o causar contaminación del suelo, del agua o de la atmósfera que sean generados en la atención de la salud humana o animal por el diagnóstico, tratamiento, inmunización o provisión de servicios, así como también en la investigación o producción comercial de elementos biológicos o tóxicos.

<sup>23</sup>Incorporado por Artículo 1° de la Ley N° 593, BOCBA 1213 del 14/06/2001.

DR. Roberto Salguero

peatonal y exceso de velocidad), conforme a las definiciones de la Ley 24.449 de Tránsito y Seguridad Vial de la Nación y el Digesto de Tránsito de la CABA.

Desde Enero de 2010, y a partir del Decreto 1139/09 se aprobó la Licitación Pública N° 1692-09 que adjudica el nuevo pliego de fotomultas a la empresa Siemens (encargada del procesamiento de las infracciones) y a CECAITRA (Cámara de Empresas de Control y Administración de infracciones de la República Argentina) única proveedora del equipamiento que capta las infracciones, teniendo a su cargo la instalación; puesta en funcionamiento; mantenimiento y verificación periódica de los equipos; recarga diaria de baterías y verificación de equipos de mano, reparación y/o reemplazo de equipos en caso de mal funcionamiento o desperfecto, y rotación de equipos fijos periódicamente, esto último a petición del Gobierno de la Ciudad.

#### **Servicio de Transporte Escolar.<sup>24</sup>**

El servicio público de transporte escolar consiste en el traslado a título oneroso o gratuito de más de 6 alumnos, de nivel inicial, primario o medio, que cursan sus estudios en colegios o escuelas de gestión pública o privada, ubicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con origen o destino a dichos establecimientos.

A los efectos de la aplicación de la ley 1665, quedan comprendidos dentro de la definición el transporte de más de 6 menores de hasta 18 años de edad, de manera simultánea que concurren a realizar actividades de carácter deportivo, cultural o recreativo, organizadas por colonias de vacaciones o entidades civiles o religiosas ubicadas dentro de los límites de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

---

<sup>24</sup>Incorporado por Art. 7° de la Ley N° 1.665, BOCBA 2187 del 10/05/2005.

#### **4.-CAPITULO III.- AUDITORIAS EFECTUADAS POR LA AGCBA**

La Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, realizó a lo largo de los años, diversos informes de auditoría sobre distintos aspectos de la gestión del EURSPCABA.

El primer informe de auditoría efectuado, data del año 2003, y se trata de un relevamiento a los fines de recabar información para futuras auditorías.<sup>25</sup>

En el año 2005 se auditaron los Sistemas de Información y Comunicaciones (voz y datos), analizando el Hardware, el software y los dispositivos de red del Organismo.<sup>26</sup>

En el año 2006 se evaluó el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos de los Programas N° 6 “Actividades centrales”; N° 64 “Vínculo con los usuarios” y N° 65 “Control técnico de los servicios públicos” en términos de eficacia y eficiencia.<sup>27</sup>

En el año 2007 se auditó la Gestión de Recursos Humanos del Organismo, y tuvo como Objetivo evaluar la gestión de los RRHH del área en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos.<sup>28</sup>

En el año 2008 se relevó el funcionamiento del área legal del organismo, su organización y circuitos, incluyendo un inventario de los juicios en trámite y los mecanismos de control interno.<sup>29</sup>

En el año 2009 se evaluó el ambiente de control de los juicios y su gestión judicial mediante muestreo.<sup>30</sup>

En el año 2011 se evaluó la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y/o operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia.<sup>31</sup>

---

<sup>25</sup>Proyecto N° 5-04-03 a cargo de la Dirección General de Asuntos Institucionales y Partidos Políticos.

<sup>26</sup>Proyecto N° 5-04-32 a cargo de la Dirección General de Asuntos Institucionales y Partidos Políticos.

<sup>27</sup>Proyecto N° 5.06.05 a cargo de la Dirección General de Asuntos Institucionales y Partidos Políticos.

<sup>28</sup>Proyecto N° 5.08.09 a cargo de la Dirección General de Asuntos Institucionales y Partidos Políticos.

<sup>29</sup>Proyecto N° 7.09.06 a cargo de la Dirección General de Asuntos Legales.

<sup>30</sup>Proyecto N° 7.10.04 a cargo de la Dirección General de Asuntos Legales.

DR. Roberto Salguero

En este último semestre del año 2015, se encuentra en proceso un informe de relevamiento sobre el Programas N° 62 “Control Técnico de los Servicios Públicos” a cargo de la Dirección General de Justicia, Organismos Interjurisdiccionales y de Control.

A continuación se analizará cada uno de los proyectos de informes de auditoría descriptos a los fines de obtener un resumen de las observaciones realizadas que nos permita realizar las propuestas afines con el posgrado realizado.

#### **4.1.- Proyecto N° 5-04-03: “Relevamiento en el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires”.**

##### **INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 518.<sup>32</sup>**

El objetivo de la auditoría fue efectuar una tarea de relevamiento en el Ente Regulador de los Servicios Públicos, recabando toda información que resulte de utilidad para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procesos de auditoría que la futura planificación de la AGCBA preveía realizar en la entidad relevada.

Como resultado del relevamiento el informe en cuestión observó situaciones de debilidad en el logro de los objetivos institucionales descriptos para cada uno de los servicios públicos. En particular respecto de aquellos referidos a:

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

---

<sup>31</sup>Proyecto N° 11.12.09 a cargo de la Dirección General de Justicia, Organismos Interjurisdiccionales y de Control.

<sup>32</sup>Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 18 de Abril de 2005.

DR. Roberto Salguero

Las principales debilidades detectadas estaban referidas a:

- Presupuestarias: la cantidad de usuarios atendidos y capacitados durante el año 2003 (metas físicas) resulta muy inferior a la proyectada para dicho período. Dicha estimación se ha realizado sin atender los recursos reales administrados por el organismo.
- Administrativas: ausencia de manuales de procedimientos en la generalidad de las áreas que componen la organización lo que acentúa la informalidad de sus procedimientos.
- Recursos Humanos: inexistencia de un plan de capacitación anual que contemple las diferentes áreas de la organización; ausencia de evaluaciones de desempeño del personal del Ente; débiles controles de presentismo; el personal que atiende al público no exhibe tarjeta o credencial identificatoria.
- Infraestructura: con relación al ámbito edilicio donde la organización posee sus oficinas se han constatado diversas irregularidades, a saber: carencia de vías de acceso para personas con capacidades especiales, insuficiente espacio físico para las distintas dependencias que componen la organización; deficiente señalización; carencia de un espacio adecuado para atención al público.
- Institucionales: se visualiza la continuidad de conflictos de competencia entre el EURSPCABA y distintas áreas del Gobierno de la Ciudad y de la Nación.

**4.2.- Proyecto N° 5.04.32: “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos”  
Auditoría de Sistemas de Información y Comunicaciones (voz y datos)”.**

**INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 531<sup>33</sup>**

Como se mencionó anteriormente, a través de este informe, se auditaron los Sistemas de Información y Comunicaciones (voz y datos), analizando el Hardware, el software y los dispositivos de red del Organismo.

---

<sup>33</sup> Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 5 de Mayo de 2005.

DR. Roberto Salguero

A modo de ejemplo de las observaciones más relevantes, se encuentra la ausencia de un plan formal ni informal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) que permita una supervisión continua y directa de las tareas que se realizan y que contenga un cronograma de las actividades del área, asignación de prioridades, recursos, sectores involucrados y la totalidad de las tareas a llevarse a cabo a corto plazo.<sup>34</sup>

Mediante el trabajo descripto, se determino la no existencia de un plan estratégico de sistemas, que contenga los proyectos principales y los cronogramas de su implementación para un período de mediano y largo plazo.

Asimismo, quedo demostrado que no se contaba un plan formal ni informal de capacitación de los agentes que tienen a su cargo la administración y mantenimiento de los sistemas, la red, la conectividad y las comunicaciones.<sup>35</sup>

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

Como era de esperar mediante este informe y respecto a estas observaciones, la AGCBA dio las siguientes recomendaciones:

Implementar un plan de corto plazo, que contenga tiempos y metas para las distintas tareas y etapas, recursos humanos y materiales asignados que permita supervisar los avances, revisar las metas y verificar su alineación con los objetivos de la Dirección.<sup>36</sup>

Implementar un plan estratégico de mediano / largo plazo según los lineamientos que fijen las máximas autoridades del organismo.

Contar con un plan de capacitación para desarrollar las habilidades del recurso humano en función de las necesidades de la organización y las capacidades y la vocación del personal.<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> Observación 5.1.1.

<sup>35</sup> Observación 5.1.2.

<sup>36</sup> Recomendación 6.1.

<sup>37</sup> Recomendación 6.1.2.

DR. Roberto Salguero

El informe de auditoría comentado, determino que “El nivel de servicio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos es limitado. Esto se debe principalmente al bajo desarrollo del hardware que no se ha extendido a toda la organización y a servicios que se brindan en sus aspectos básicos como el correo electrónico, servicio web, sistemas estándar y telefonía. El Ente no aprovecha todas las posibilidades de la red de comunicación de datos. No dispone de una adecuada salida a Internet y sus servicios Web y de correo adolecen de debilidades. El Ente debe formalizar las políticas de sistemas de información y comunicaciones, incluyendo la organización, el marco tecnológico y la seguridad dando amplia participación a toda la organización en este proceso. Debe tener especial preponderancia la constante actualización y capacitación de los miembros del área de Sistemas condición sin la cual no se podrán implementar muchas de las mejoras necesarias”.<sup>38</sup>

#### **4.3.- Proyecto N° 5.06.05: “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos Ejercicio 2005”.**

#### **INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 838.**<sup>39</sup>

Este informe tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos de tres programas implementados en el Ente: Programas N° 6 “Actividades centrales” – N° 64 “Vínculo con los usuarios” – N° 65 “Control técnico de los servicios públicos”.

#### **Programa 6 – Actividades Centrales Ente Regulador de los Servicios Públicos**

Este programa tiene por objeto definir las políticas y prioridades del organismo y brindar el apoyo y asistencia estructural que permita a las áreas técnicas el desarrollo de las tareas que le son propias por su naturaleza. El vínculo con los usuarios y el control técnico de servicios públicos deben por lo tanto buscar y tener su respaldo integral en este programa. Lograr que el Ente pueda ejercer con excelencia el cumplimiento y

---

<sup>38</sup>Conclusiones. 7.-

<sup>39</sup>Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 7 de Diciembre de 2007.



DR. Roberto Salguero

resguardo de la calidad de los servicios públicos que se brindan dentro del ámbito de la Ciudad, es la meta a la cual se dirigen todos los contenidos de este programa.

#### Programa 64 – Vínculo con los usuarios

La relación entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos requiere de un organismo que medie entre los mismos a los efectos de intervenir en la compleja trama de situaciones que se generan. El objetivo de este programa, a través del vínculo con los usuarios, es regular la calidad de las prestaciones de los servicios públicos de la Ciudad de Buenos Aires. El mismo consta de una actividad primaria, que consiste en la capacitación de los usuarios y/o vecinos de la Ciudad mediante cursos, campañas, seminarios, talleres, etc., los cuales tienen como objetivo el hacer conocer a los mismos sobre sus derechos y obligaciones. Dicha actividad genera, como efecto posterior, el poder realizar la actividad principal que consiste en receptar los reclamos de los usuarios con el fin de buscar la resolución de las mismas. Partiendo de la realidad cotidiana de que todo usuario es, potencialmente, un emisor de quejas en oportunidad de la utilización de servicios, la meta de este programa consiste en lograr su plena satisfacción.

#### Programa 65 – Control técnico de los servicios públicos

La prestación de los servicios públicos tiene asociados aspectos de diversas características y complejidades, por lo que se requiere de controles específicos a cada servicio. Este programa tiene por objeto ejercer el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos suministrados en la Ciudad de Bs.As. Dichas tareas son, por naturaleza, de supervisión y resultan de carácter preventivo en lo referente a la receptividad que hacen los usuarios de la misma. Poder lograr que los prestadores de servicios públicos realicen su actividad con la mayor excelencia posible, resulta claramente la meta por alcanzar para este programa.

Analizado este programa se efectuaron las siguientes observaciones:

DR. Roberto Salguero

La cantidad de controles consignada por el Ente Único en su Informe Anual 2005 presenta diferencias significativas con la que presenta la Cuenta de Inversión (Según Informe Anual EURSP = 622.211 // Según Cuenta de Inversión = 484.211).<sup>40</sup>

La cantidad de sanciones aplicadas en el ejercicio 2005 carece de relevancia en relación a la cantidad de controles efectuados y a las denuncias recibidas de los usuarios. Resulta sumamente difícil la corrección de la defectuosa prestación de los servicios públicos si la detección de los incumplimientos no se encuentra acompañada de la correspondiente sanción.<sup>41</sup>

No se registraron sanciones para servicios de Transporte Público de pasajeros; de Televisión por cable, de Transmisión de datos, de Estacionamiento por Concesión, Multas fotográficas de infracciones de tránsito, Transporte escolar y aquellos servicios que se prestan en el ámbito de la Ciudad cuya prestación excede el territorio de la de la misma.<sup>42</sup>

El registro de las actuaciones de reclamos y denuncias no se hace de un modo unívoco. Los trámites pueden ser identificados de los siguientes modos: por número de expediente, por número de nota de ingreso del trámite, por número de providencia, por número de denuncia o reclamo y por número de informe. Esta circunstancia dificulta la búsqueda y localización de los trámites.<sup>43</sup>

Existen varios casos en los que se denuncian deficiencias vinculadas con la recolección de basura o el servicio de barrido, y la correspondiente inspección no es realizada en forma inmediata, sino varios días después (entre 5 y 11 días, según los casos) no pudiendo ya, en razón de esta demora, verificarse el incumplimiento denunciado.<sup>44</sup>

El Ente carece de Plan de Contingencias y de Recuperación de Desastres que establezcan, para cada eventualidad que pueda afectar sustancialmente el servicio prestado, los plazos y condiciones para su recuperación, con el conocimiento y

---

<sup>40</sup>Observación N° 8

<sup>41</sup>Observación N° 9

<sup>42</sup>Observación N° 10.

<sup>43</sup>Observación N° 11.

<sup>44</sup>Observación N° 15. (Trámites N° 348 – Exp. 462/05 // N° 352 – Exp. 429/05 // N° 408 – Exp. 463/05 // N° 534 – Exp. 463/05 // N° 563 – Exp. 463/05 // N° 624 – Exp. 429/05 // N° 819 – Exp. 453/05 // N° 1037 – Nota a GU 704/AAU/05)

DR. Roberto Salguero

aceptación de los receptores del servicio informático. Ello implica, por una parte, la falta de previsiones escritas que indiquen cómo actuar ante una situación excepcional de salida de servicio del sistema o pérdida de información, lo que torna imprevisible y azaroso el manejo de la recuperación; y por la otra, el desconocimiento de los receptores del servicio respecto de los riesgos de interrupción a que están expuestos, su eventual duración y profundidad, y el posible alcance de las eventuales pérdidas de información.<sup>45</sup>

Con respecto a estas observaciones, la AGCBA recomendó lo siguiente:

Efectuar las verificaciones correspondientes al momento de emitir la Cuenta de Inversión a efectos de guardar correlación con la información brindada por los distintos organismos del Gobierno de la Ciudad.<sup>46</sup>

Establecer criterios más exigentes al momento de definir la aplicación de sanciones a los distintos prestadores de servicios públicos, de modo que las mismas puedan cumplir con su finalidad correctora de los desvíos que se detecten.<sup>47</sup>

Establecer un sistema único de identificación de denuncias y reclamos que permita una rápida identificación y ubicación de los mismos.<sup>48</sup>

Tramitar con mayor celeridad las actuaciones, efectuando en forma inmediata la verificación de las deficiencias denunciadas y procurando la culminación del mismo en plazos breves que permitan la adopción de medidas correctivas oportunas.<sup>49</sup>

Elaborar e implementar un plan de contingencias y recuperación de desastres, considerando la viabilidad de apoyarlo en un convenio a celebrarse con la DGSINF u otro organismo del GCABA, a efectos de reducir los costos asociados a su implementación.<sup>50</sup>

Este informe de auditoría, ha permitido detectar: a) La existencia de significativas diferencias entre los registros presupuestarios del Ente y aquellos consignados en la

---

<sup>45</sup>Observación N° 37.

<sup>46</sup>Recomendación 8.

<sup>47</sup>Recomendación a las observaciones 9 y 10.

<sup>48</sup>Recomendación 11.

<sup>49</sup>Recomendación 15.

<sup>50</sup>Recomendación 37.

DR. Roberto Salguero

Cuenta de Inversión. b) Un sistema engorroso de identificación de los trámites iniciados por los usuarios que dificulta su seguimiento y ubicación. c) Una morosidad importante en la tramitación de denuncias, reclamos y sumarios que llevan a una tardía resolución de los casos planteados. d) Una escasa cantidad final de sanciones aplicadas a los prestadores que no se condice con la cantidad importante de incumplimientos que son denunciados a lo largo del año.<sup>51</sup>

#### **4.4.- Proyecto N° 5.08.09: “Gestión de Recursos Humanos del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires”.**

##### **INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 951.<sup>52</sup>**

Este informe de auditoría efectuado en el EURSPCABA, por parte de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, data del año 2007.

Mediante el mismo se audito la Gestión de Recursos Humanos del Organismo, y tuvo como Objetivo evaluar la gestión de los RRHH del área en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia.

El informe de referencia determinó la inexistencia de un Plan Estratégico de RRHH. Mediante Nota 1868/AGCBA/2008 se solicitó al organismo auditado informe sobre los Planes de Acción integrados con los planes estratégicos para registrar el stock y el flujo de Recursos Humanos. Mediante Nota 990/EURSP/2008 el Ente respondió que “...desde el inicio de la gestión de este Directorio (octubre 2004) no ha formulado planes de acción integrados con planes estratégicos para registrar el stock y flujo de Recursos Humanos”.

##### **Programa de Capacitación**

El Programa de Capacitación realizado para el 2007, Incluyó la realización de 4 (cuatro) cursos internos y 8 (ocho) cursos externos. En el primer caso, el 25% de los mismos se adecuaban a los objetivos institucionales expuestos; mientras que en el segundo caso

---

<sup>51</sup>Conclusión del Proyecto N° 5.06.05: “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos Ejercicio 2005”.

<sup>52</sup>Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 17 de Diciembre de 2008.

DR. Roberto Salguero

los cursos externos se dirigen a temas de formación general (administrativa, de resolución de conflictos, de actualización doctrinaria, etc.). En este sentido este indicador de eficiencia arroja el siguiente resultado: a) En cuanto a la capacitación Interna, la misma se ajusta en un 25% a los objetivos institucionales. b) En cuanto a la capacitación externa, la misma resulta de carácter general, sin ajustarse a la especificidad de los objetivos institucionales. Es de hacer notar que la cantidad de cursos realizados en el ejercicio auditado resulta insuficiente respecto a las necesidades del organismo en cuanto a los objetivos institucionales.

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

Política de capacitación:

El organismo auditado no acredita, que cuente con una política de capacitación definida. La planificación que se realiza se adecua a los montos que se disponen para la misma (presupuesto limitado), priorizando los costos a la utilidad de los cursos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por este hecho, se expuso que la cantidad de cursos realizados en el ejercicio auditado resulta insuficiente respecto a las necesidades del organismo en cuanto a los objetivos institucionales.

Evaluación de desempeño:

En lo que respecta a Evaluación de Desempeño del personal, la Jefa de RRHH manifestó que no existe en la actualidad, y que entiende que sólo se realizó una vez antes del primer pase a planta permanente, anterior al ejercicio auditado.<sup>53</sup>

Incentivos / compensaciones: En la actualidad no existen incentivos al personal, existieron premios y adicionales aislados, no como política del organismo, no existiendo propuesta o planificación para su implementación en el corto plazo. Por medio de la Resolución N° 194-EURSPCABA-2008 del 28 de diciembre de 2007, se autoriza el pago del adicional remunerativo por única vez al personal de Planta Transitoria que fue

---

<sup>53</sup>La información respecto a la falta de evaluación surgió de una entrevista suscripta por la Jefa de RRHH del organismo auditado.

DR. Roberto Salguero

incorporado a la Planta Permanente (159 agentes), constituyéndose éste como el único incentivo detectado.

Relevamiento de infraestructura edilicia:

Respecto a la Infraestructura Edilicia, el EURSPCABA funciona en un edificio alquilado cito en Bartolomé Mitre 760. La cantidad de personas trabajando en este organismo es de aproximadamente 381 personas, considerando que aproximadamente el 60% trabaja en planta baja, y según el Código de Edificación, la superficie necesaria en este nivel de acuerdo a esta cantidad de personal debía ser de 1824 m<sup>2</sup>= 10m x 182m (sin considerar los usuarios que vienen a ser atendidos en esta oficina), la superficie real en esta planta es menor a los 300 m<sup>2</sup>.

Ante este estado de situación, la AGCBA, efectuó las siguientes observaciones:

El organismo auditado no cuenta con un Plan Estratégico de Recursos Humanos, que incluya una política de selección, capacitación, incentivos y evaluación de personal, a fin de orientar sus recursos humanos a los objetivos institucionales.<sup>54</sup>

El 81,21% del personal del Ente no realizó curso alguno de capacitación en el ejercicio 2007.<sup>55</sup>

No existe un sistema de Evaluación de Desempeño de los agentes en el organismo auditado, como tampoco existió de cara al proceso de reencasillamiento con la creación de la carrera administrativa en el ejercicio examinado.<sup>56</sup>

El espacio físico alquilado para el funcionamiento del Ente, resulta insuficiente desde un análisis de infraestructura edilicia, en cuanto a la cantidad de personal que emplea.<sup>57</sup>

Con respecto a estas observaciones, se recomendó lo siguiente:

El organismo auditado debe confeccionar un Plan Estratégico de Recursos Humanos, que incluya una política de selección, capacitación, incentivos y evaluación de personal, a fin de orientar sus recursos humanos a los objetivos institucionales.<sup>58</sup>

---

<sup>54</sup> Observación N° 1.

<sup>55</sup> Observación N° 2.

<sup>56</sup> Observación N° 7.

<sup>57</sup> Observación N° 9.

DR. Roberto Salguero

El organismo auditado debe incluir en su política de capacitación la obligatoriedad para sus agentes de al menos realizar un (1) curso anual de cara al perfeccionamiento profesional de su planta.<sup>59</sup>

Desarrollar un sistema de Evaluación de Desempeño de los agentes que considere, entre otras cuestiones, la opinión de sus superiores sobre la realización de sus tareas, su productividad y los resultados de su trabajo. Estas evaluaciones deberán ser consideradas de cara a futuros encasillamientos.<sup>60</sup>

El organismo auditado debe garantizar un espacio físico adecuado para el desarrollo de las tareas de sus agentes, por lo cual se recomienda considerar el análisis de infraestructura realizado en el presente informe a fin de seleccionar un edificio acorde a las necesidades de los recursos humanos del Ente.<sup>61</sup>

#### **4.5.- Proyecto N° 7.09.06: “Auditoria relevamiento de juicios. Ejercicio 2008”.**

#### **INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 1041.<sup>62</sup>**

Esta auditoría de relevamiento, comprendió el ejercicio fiscal finalizado al 31/12/2008 y tuvo como objetivos relevar el funcionamiento del área legal del organismo, su organización y circuitos, incluyendo un inventario de los juicios en trámite y los mecanismos de control interno.

A raíz del análisis efectuado por la AGCBA, se detectaron, entre otras, las siguientes debilidades en la gestión de los recursos humanos y los sistemas de control interno:

Al no haber descripción de cargos, los agentes no poseen un adecuado conocimiento de las tareas inherentes a la categoría en la que se encuentran encasillados. Esta

---

<sup>58</sup>Recomendación N° 1.

<sup>59</sup>Recomendación N° 2.

<sup>60</sup>Recomendación N° 7.

<sup>61</sup>Recomendación N° 9.

<sup>62</sup>Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 28 de Diciembre de 2009.

DR. Roberto Salguero

situación nos deja percibir la existencia de una difusa asignación de las actividades dentro del sector.<sup>63</sup>

Siendo el Departamento de Asuntos Contenciosos un área crítica, por la importancia de los asuntos objeto de su competencia, como el manejo integral de las causas judiciales. Debe considerarse que la escasa cantidad de recursos humanos encargados de dichas tareas puede ocasionar perjuicios hacia los intereses del Estado, tales como caducidades, integridad de la información y falencias de control interno.<sup>64</sup>

En razón de la escasez de recursos humanos y la necesidad de responder a plazos perentorios, se abona la colaboración con la asignación difusa de tareas y con la desigualdad remunerativa.<sup>65</sup>

### 7.3. De los sistemas de información. 7.3.1. Equipamiento insuficiente y antiguo.

El equipamiento con que cuenta el área de legales del Ente es insuficiente, a razón de un equipo por cada dos agentes de línea, en un área en la que el uso de la herramienta es intensivo. Asimismo el equipamiento tiene más de cinco años de antigüedad lo que no permite actualizar el software y es más proclive a fallos generando riesgos en la seguridad y afectando la productividad del área con impacto en la eficiencia y eficacia.<sup>66</sup>

Software de seguimiento de gestión legal. No disponen de software de seguimiento y apoyo a la gestión, lo que afecta el planeamiento, la organización y el control de la gestión legal. La falta de esta herramienta afecta la eficiencia y la eficacia del trabajo del área.<sup>67</sup>

Capacitación en informática. Los agentes del área no recibieron capacitación en el uso de las herramientas informáticas y tampoco disponen de un plan para mejorar esta situación. La falta de capacitación implica el riesgo de que no se aprovechen

---

<sup>63</sup> Apartado 7.2.1.

<sup>64</sup> Apartado 7.2.2. La UAI sólo realiza un control formal de la documentación que obra en las causas. Por lo tanto podemos decir que existe una falta de control respecto a la gestión de las mismas. Todo ello trae como consecuencia la imposibilidad de tener un conocimiento acabado por parte de las autoridades del Ente.

<sup>65</sup> Apartado 7.2.3.

<sup>66</sup> Apartado 7.3.1.

<sup>67</sup> Apartado 7.3.2.



DR. Roberto Salguero

debidamente las facilidades proporcionadas por la tecnología afectando la eficiencia y la eficacia del área.<sup>68</sup>

Acceso a jurisprudencia. El área de legales del Ente no dispone de acceso al servicio jurisprudencia a través de Internet u otro medio. Esto la priva de una herramienta muy importante y accesible para sustentar las ponencias legales afectando la eficacia y la eficiencia del área.<sup>69</sup>

Falta de una política tecnológica. No hay una política de actualización tecnológica en el Ente que permita mantener el parque informático actualizado. El parque informático relevado tiene más de cinco años de antigüedad por lo que requiere una actualización al menos parcial. Esto involucra tanto a los puestos de trabajo como a los servidores.<sup>70</sup>

Falta de planeamiento. El área de Sistemas no dispone de un plan que contemple la situación del área de legales. La falta de planeamiento impide proyectar soluciones a futuro, revisar sistemáticamente la evolución del servicio, conocer y cuantificar los recursos que se necesitarán para satisfacer las necesidades del área, darle continuidad y formalidad a la gestión afectando la eficiencia, eficacia y economía del servicio informático.<sup>71</sup>

Del relevamiento realizado se desprende que: 1. Entre los agentes que revisten en el EURSPCABA existe una razonable gestión de sus tareas, que surge, en esencia de la voluntad de cooperación de los mismos, encontrándose, en este punto la principal fortaleza de gestión de las áreas auditadas. 2. Las debilidades se encuentran concentradas en falta de formalización y racionalización en la administración de los recursos, en especial los humanos, que redundan en la imposibilidad de implementar un adecuado sistema de control interno. 3. Las debilidades descriptas son susceptibles de redundar en perjuicios al organismo, en tanto la falta de recursos físicos y humanos no puede ser paliada por las fortalezas mencionadas. 4. Los recursos existentes implican, por sí mismos, una oportunidad de evitar las amenazas que representan la carencia de sistema de control interno, distribución adecuada de responsabilidades y la falta de

---

<sup>68</sup> Apartado 7.3.3.

<sup>69</sup> Apartado 7.3.4.

<sup>70</sup> Apartado 7.3.5.1.

<sup>71</sup> Apartado 7.3.5.2.

DR. Roberto Salguero

incentivo representada por la imposibilidad de movilidad dentro de la carrera administrativa; si estos extremos se redefinen.<sup>72</sup>

**4.6.- Proyecto N° 7.10.04: “Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA. Auditoría de Gestión de Juicios”.**

**INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 1092.**<sup>73</sup>

El proyecto de referencia tuvo como objetivo evaluar el ambiente de control de los juicios y su gestión judicial mediante muestreo.

Del análisis efectuado se determinó que:

Servicios de Tecnología de la Información. Soporte técnico. El área de sistemas provee servicio de soporte técnico a toda la Organización.<sup>74</sup>

Los recursos físicos con los que los agentes deben llevar a cabo sus tareas siguen siendo inadecuados. El espacio resulta escaso y el equipamiento insuficiente. No se encuentra instalado un sistema de alarmas y recordatorios necesario con el nuevo rol del EURSPCABA como parte actora.<sup>75</sup>

Capacitación en informática. Los agentes del área no reciben capacitación en el uso de las herramientas informáticas y tampoco disponen de un plan para mejorar esta situación. La falta de capacitación implica el riesgo de que no se aprovechen debidamente las facilidades proporcionadas por la tecnología afectando la eficiencia y la eficacia del área.<sup>76</sup>

Acceso a jurisprudencia. El Área de Legales del Ente no dispone de acceso al servicio jurisprudencia a través de Internet u otro medio.<sup>77</sup>

Falta de una política tecnológica. No hay una política de actualización tecnológica en el Ente que permita mantener el parque informático actualizado. El parque informático

---

<sup>72</sup>Conclusiones del Proyecto N° 7.09.06: “Auditoría relevamiento de juicios. Ejercicio 2008”.

<sup>73</sup>Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 23 de Junio de 2010.

<sup>74</sup>Apartado 5.7.2.1.

<sup>75</sup>Apartado 7.1.3.

<sup>76</sup>Apartado 7.3.1.3.

<sup>77</sup>Apartado 7.3.1.4.

DR. Roberto Salguero

relevado tiene más de cinco años de antigüedad por lo que requiere una actualización al menos parcial. Esto involucra tanto a los puestos de trabajo como a los servidores.<sup>78</sup>

Falta de planeamiento. El área de Sistemas no dispone de un plan que incluya las necesidades de la gestión judicial que debe llevar a cabo el área de legales. La falta de planeamiento impide proyectar soluciones a futuro, revisar sistemáticamente la evolución del servicio, conocer y cuantificar los recursos que se necesitarán para satisfacer las necesidades del área, darle continuidad y formalidad a la gestión afectando la eficiencia, eficacia y economía del servicio informático.<sup>79</sup>

Carencia de perfiles. El área de Sistemas del Ente carece de los recursos humanos necesarios, como por ejemplo el de un especialista en seguridad de la información. La carencia de estos perfiles impide el desarrollo de todas las funciones requeridas para una adecuada cobertura de los servicios, especialmente en cuanto a la seguridad.<sup>80</sup>

De los procedimientos de Auditoría aplicados teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del proyecto, se formularon las siguientes observaciones del área auditada:

Del Sistema de Control Interno. El sistema de control interno se encuentra debilitado por la imposibilidad de realizar operaciones de control cruzado y una división funcional de tareas dado el bajo número de agentes que revisten en el área y la inadecuación de los sistemas de información.<sup>81</sup>

De la Administración del Capital Humano.

La cantidad de agentes asignados a la Asesoría Legal es menor a la necesaria para el cumplimiento de los objetivos del sector, contando los mismos con insuficientes recursos físicos.<sup>82</sup>

Los agentes que revisten en la Asesoría Legal no tienen un programa de capacitación que les permita mejorar la prestación del servicio de acuerdo a sus responsabilidades.

83

---

<sup>78</sup> Apartado 7.3.2.1.

<sup>79</sup> Apartado 7.3.2.2.

<sup>80</sup> Apartado 7.3.2.3.

<sup>81</sup> Observación N° 1.

<sup>82</sup> Observación N° 2.1.

DR. Roberto Salguero

De los sistemas de información en el Área de Asesoría Legal.

Los recursos de hardware y software no resultan suficientes ni adecuados a las tareas que se desarrollan en el área. Son escasos, inadecuados, cuando no obsoletos para el seguimiento de la gestión legal y la apoyatura necesaria de acceso a doctrina y jurisprudencia.<sup>84</sup>

Los agentes que revisten en el área no reciben la capacitación necesaria en el uso de herramientas informáticas.<sup>85</sup>

De los sistemas de información en el Área de Sistemas.

La inexistencia de una política general respecto de actualización tecnológica se traduce en la falta de una planificación adecuada que observe las necesidades de cada área, en este caso, de la Asesoría Legal.<sup>86</sup>

Los agentes que revisten en el área no poseen los perfiles necesarios, como por ejemplo de especialización en seguridad, razón por la cual tampoco pueden brindar capacitación a los agentes de las demás áreas.<sup>87</sup>

En atención a estas observaciones, la AGCBA recomendó lo siguiente: Apartado 9. Recomendaciones

Del Sistema de Control Interno. Solicitar el refuerzo necesario de recursos a efectos de permitir realizar el control cruzado y división funcional de tareas eficientes y eficaces.<sup>88</sup>

De la Administración del Capital Humano.

Solicitar el refuerzo necesario de recursos humanos en función de minimizar los riesgos que representa la sobrecarga de tareas, adecuando los recursos físicos.<sup>89</sup>

Generar un plan de capacitación adecuado a los perfiles, apropiando la carrera administrativa al establecimiento de los mismos.<sup>90</sup>

---

<sup>83</sup>Observación N° 2.2.

<sup>84</sup>Observación N° 3.1.1.

<sup>85</sup>Observación N° 3.1.2.

<sup>86</sup>Observación N° 3.2.1.

<sup>87</sup>Observación N° 3.2.2.

<sup>88</sup>Recomendación N° 1.

<sup>89</sup>Recomendación N° 2.1.

DR. Roberto Salguero

De los sistemas de información en el Área de Asesoría Legal

Se procure la adquisición de recursos de hardware y software adecuados a la gestión de la Asesoría Legal, dándose especial importancia a los destinados al seguimiento de la gestión judicial y el acceso a doctrina y jurisprudencia.<sup>91</sup>

Se genere un plan de capacitación en sistemas de información y se adecue el perfil del personal a cargo de los mismos.<sup>92</sup>

De los sistemas de información en el Área Sistemas.

Se genere una política general respecto de actualización tecnológica en observancia a las necesidades de la Asesoría Legal.<sup>93</sup>

Se procure la incorporación de agentes con los perfiles adecuados al área, como por ejemplo de especialización en seguridad.<sup>94</sup>

#### **4.7.- Proyecto N° 11.12.09: “Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA. Auditoría de Gestión de Juicios”.**

#### **INFORME FINAL DE AUDITORIA AGCBA 1390.<sup>95</sup>**

El objetivo de este informe de auditoría fue el de evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y/o operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia.

Recursos humanos de la Gerencia de Control de los Servicios Públicos.<sup>96</sup>

Conforme a la información suministrada, al 31/12/11 prestaban servicios en la Gerencia de Control de los Servicios Públicos la cantidad de 173 agentes. La dotación estaba

---

<sup>90</sup> Recomendación N° 2.2.

<sup>91</sup> Recomendación N° 3.1.1.

<sup>92</sup> Recomendación N° 3.1.2.

<sup>93</sup> Recomendación N° 3.2.1.

<sup>94</sup> Recomendación N° 3.2.2.

<sup>95</sup> Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 19 de Septiembre de 2013.

<sup>96</sup> Apartado V.8.

DR. Roberto Salguero

integrada por personal de Planta Permanente, Planta Transitoria y personal de gabinete. Cuentan con personal administrativo, fiscalizadores, analistas y choferes. 140 agentes revistaban en la Planta Permanente, 31 en la Planta Transitoria y 2 de Gabinete.

#### Observaciones principales

a) Áreas del EURSPCABA 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 actuaciones una adecuada notificación al usuario respecto de las acciones llevadas adelante por el EURSPCABA 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 cuabras. Esto pudo haber afectado al

DR. Roberto Salguero

cumplimiento de las metas previstas para el año auditado debido a que se registró un incumplimiento del 15,20%.

#### 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.

#### En relación a otras áreas del G.C.B.A

Se verificó la existencia de retrasos en el curso normal de ciertas actuaciones administrativas a causa de la dilación en la entrega de información requerida a otras áreas del GCBA, afectando la eficiencia y eficacia en las tareas de control correspondientes al EURSP.

## **5.- CAPITULO IV: PROPUESTAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA GESTION POR RESULTADOS en el EURSPCABA**

### **5.1.- Algunas consideraciones básicas**

Antes de pasar a desarrollar el análisis central de este trabajo, se aclararán algunas cuestiones o conceptos que son de particular importancia a la hora de hablar de “Gestión por Resultados” en Organizaciones Públicas.

Cuando uno escucha por primera vez el termino de GPR suele asociar este concepto a organizaciones del ámbito privado; pero será durante la década de los ochenta que este modelo de gestión empieza a hacer sus primeras apariciones en las Administraciones Públicas de América Latina.

El BID/CLAD (2007) definen a la Gestión por Resultados como “(...) *un marco conceptual cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público, a fin de optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones.*”<sup>97</sup>

Es en esta definición, donde podremos encontrar la diferencia fundamental entre organizaciones públicas y privadas; cuando se concibe a las primeras como “creadoras de valor público” y será desde esta concepción que tendremos que ver y evaluar a la GPR.

La gestión por resultados es un concepto moderno de administración de las organizaciones, la cual brinda una mirada integral de distintos conceptos: medición de resultados, la participación activa, transparencia de gestión, impacto en el entorno, entre otros.<sup>98</sup>

Es un enfoque del ciclo de vida de la administración de programas y proyectos que integra una visión estratégica centrada en el alcance de objetivos, incorporando un

---

<sup>97</sup><http://siare.clad.org/siare/innotend/evaluacion/taxonomia/1-GestionparaResultados.html>

<sup>98</sup><http://www.fundaciongeo.org.ar/gxr.html>



DR. Roberto Salguero

mejor uso de estrategias, personas, recursos, procesos y medidas para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas.

La gestión por resultados es actualmente el paradigma predominante en el mundo, y en particular en América Latina. Este modo de gestionar las organizaciones públicas les permite integrar su proceso de creación de valor, y optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos e impactos de las políticas públicas y la mejora continua de sus instituciones. La gestión pública por resultados implica una nueva cultura organizacional tanto en los niveles políticos y gerenciales, como en los técnicos y administrativos para poner al Estado al servicio de la población.<sup>99</sup>

## **5.2.- Componentes de la Gestión por Resultados, su desarrollo y propuestas para el EURSPCABA**

Si vemos o analizamos a la GPR desde una perspectiva de macro procesos podemos identificar cinco componentes fundamentales en lo que hace a este modelo de gestión de alta dirección.

A continuación en este apartado se desarrollaran cada uno de estos subsistemas que hacen a la GPR:

**5.2.1.- Planificación Estratégica:** este elemento o macro proceso provee a la gestión un método que integra los pronósticos a corto, mediano y largo plazo en la toma cotidiana de decisiones.

Será este subsistema quien nos marque el rumbo y nos defina el perfil de producción de la organización. Pero a su vez este subsistema necesitará de la “Planificación Operativa” como herramienta dinamizadora de todo este proceso de “Planificación Estratégica”; fortaleciendo de este modo al organismo de las capacidades técnicas y

---

<sup>99</sup><http://www.asap.org.ar/wp-content/uploads/2014/09/Convocatoria20151.pdf>

DR. Roberto Salguero

metodológicas necesarias o requeridas para definir, instrumentar y actualizar sus actividades en función de la misión institucional. En líneas generales lo que tenemos aquí es la respuesta a dos interrogantes ¿hacia dónde voy? y ¿Cómo voy?.

Dicho esto; daremos respuesta al siguiente pregunta ¿existe o no Planificación Estratégica hacia el interior del EURSPCABA? La respuesta a este interrogante es negativa, ello se desprende del análisis de las observaciones detalladas en el capítulo anterior.

Como síntesis, esta respuesta la podemos referenciar en la inexistencia de planes estratégicos en el área de recursos humanos y en el área de sistemas.

### **Recursos Humanos**

Ya en el primer informe de relevamiento de la AGCBA<sup>100</sup> se hacía mención a que el EURSPCABA no contaba con un plan de capacitación anual que contemple las diferentes áreas de la organización; ausencia de evaluaciones de desempeño del personal del Ente; débiles controles de presentismo; el personal que atiende al público no exhibe tarjeta o credencial identificatoria.

En igual sentido, el primer informe de gestión<sup>101</sup>, en su Observación 5.1.2., revelaba que no se contaba un plan formal ni informal de capacitación de los agentes que tienen a su cargo la administración y mantenimiento de los sistemas, la red, la conectividad y las comunicaciones.

De esta manera, llegamos al primer informe referido a la gestión del recurso humano en el organismo<sup>102</sup>, en el año 2009, siendo la Observación N° 1, contundente “El organismo auditado no cuenta con un Plan Estratégico de Recursos Humanos, que incluya una política de selección, capacitación, incentivos y evaluación de personal, a fin de orientar sus recursos humanos a los objetivos institucionales”.

---

<sup>100</sup>Proyecto N° 5-04-03: “Relevamiento en el Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires”.

<sup>101</sup>Proyecto N° 5.04.32: “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos” Auditoría de Sistemas de Información y Comunicaciones (voz y datos)”.

<sup>102</sup>Proyecto N° 5.08.09: “Gestión de Recursos Humanos del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires”.

### **Sistemas de Información**

En esta área, el primer informe específico<sup>103</sup>, en su observación 5.1.1., determinó la Ausencia de un Plan formal ni informal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) que permita una supervisión continua y directa de las tareas que se realizan y que contenga un cronograma de las actividades del área, asignación de prioridades, recursos, sectores involucrados y la totalidad de las tareas a llevarse a cabo a corto plazo.

En igual sentido el Proyecto N° 5.06.05: “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos Ejercicio 2005”, en su observación N° 37, demostró que el EURSPCABA carece de Plan de Contingencias y de Recuperación de Desastres que establezcan, para cada eventualidad que pueda afectar sustancialmente el servicio prestado, los plazos y condiciones para su recuperación, con el conocimiento y aceptación de los receptores del servicio informático.

Continuaron las gestiones en el EURSPCABA, y la AGCBA, continuaba marcando esta problemática: “Falta de una política tecnológica. No hay una política de actualización tecnológica en el Ente que permita mantener el parque informático actualizado. El parque informático relevado tiene más de cinco años de antigüedad por lo que requiere una actualización al menos parcial. Esto involucra tanto a los puestos de trabajo como a los servidores.”<sup>104</sup>

Por último mencionamos la falta de una política tecnológica y la falta de planeamiento descripta otra vez por la AGCBA, en los apartados 7.3.2.1. y 7.3.2.2. del informe Proyecto N° 7.10.04: “Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA. Auditoría de Gestión de Juicios”.

El continuo señalamiento de estas debilidades del EURSPCABA, por parte de la AGCBA, no hace más, que evidenciar la falta de un planeamiento estratégico por parte del EURSPCABA, a los fines del cumplimiento de sus objetivos institucionales, por lo

---

<sup>103</sup>Proyecto N° 5.04.32: “Ente Único Regulador de los Servicios Públicos” Auditoría de Sistemas de Información y Comunicaciones (voz y datos)”.

<sup>104</sup>Apartado 7.3.5.1. del Proyecto N° 7.09.06: “Auditoría relevamiento de juicios. Ejercicio 2008”.

DR. Roberto Salguero

tanto la primera recomendación de este trabajo la constituye la implementación de un planeamiento estratégico que surja de los propios integrantes del Organismo.

**5.2.2.- Formulación del Presupuesto:** cuando uno habla de presupuesto en el marco de la Gestión por Resultados (GPR) y siempre que se piense desde un punto de vista teórico; se estaría hablando de un presupuesto basado en desempeño u orientado a resultados.

El presupuesto es la expresión del Plan de Gobierno. Es el instrumento por el cual se asignan los recursos a cada una de las políticas y programas que se llevan adelante durante un año. Este elemento nos permite ejecutar las políticas públicas con transparencia, eficacia y legalidad. El presupuesto es un elemento integrador de los distintos niveles de gobierno, que pone de manifiesto la capacidad de acción del Estado.

El presupuesto en cinco pasos<sup>105</sup>

1. A partir de las necesidades de la Ciudad, el Poder Ejecutivo fija prioridades que se transforman en programas en el presupuesto. El presupuesto público muestra el origen y el destino de los fondos públicos.
2. El presupuesto es confeccionado por el Poder Ejecutivo, que lo eleva a la Legislatura el día 30 de septiembre de cada año, para su aprobación.
3. En la Legislatura, la Comisión de Presupuesto y Hacienda lo analiza, debate y dictamina para que luego sea tratado y aprobado en una sesión en el recinto, antes del final de cada año.
4. Una vez aprobado, el presupuesto es ley. Consecuentemente, el Poder Ejecutivo lo debe ejecutar.
5. El control del manejo del presupuesto es fundamental. Por eso se prevén distintas instancias institucionales a través de las Unidades de Auditoría Interna, la Sindicatura de la Ciudad y la Auditoría General.

---

<sup>105</sup><http://www.buenosaires.gob.ar/buenosaires2020/informacion-presupuestaria>

DR. Roberto Salguero

Si bien este tipo de formulación no implica lo mismo que un presupuesto basado en resultados, es una aproximación que va más allá de un presupuesto de tipo tradicional, cuyo eje central estaba basado en los insumos y el devengamiento de los gastos.

*“El presupuesto por programas (PPP) es una técnica mediante la cual se procura asignar, a determinadas categorías programáticas a cargo de las jurisdicciones y entidades que conforman la Administración Pública, recursos necesarios para producir y proveer bienes y servicios destinados a satisfacer, de manera eficaz y eficiente, necesidades de la comunidad durante un período preestablecido. La misma facilita la ejecución, el control y la evaluación presupuestaria, en términos físicos y financieros.”<sup>106</sup>*

De este modo lo que el presupuesto nos muestra son las prioridades de gestión y la planificación a mediano y corto plazo. Así lo que termina reflejando el presupuesto por programas es el Plan Operativo que se encuentra en alineación con el Plan Estratégico, asignando los recursos (presupuesto) a la acción (plan operativo).

El EURSPCABA, realiza la elaboración de un Presupuesto Anual por Programas; pero cuya formulación por el momento es solo una formalidad. Pues se proyectan cifras sin analizarse los desvíos y sin evaluar la eficiencia de asignación de recursos públicos.

Muestra de ello lo representa los siguientes hallazgos por parte de la AGCBA, en el Proyecto N° 11.12.09: Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA. Auditoría de Gestión de Juicios:

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.

---

<sup>106</sup> Bases Teóricas del Presupuesto por Programas de Matus Carlos, Makón Marcos y Arrieche Víctor, AVPP - Caracas - Venezuela. 1978.

DR. Roberto Salguero

Área Higiene Urbana: Se observa una insuficiente cantidad de personal fiscalizador en los diferentes turnos en relación a la meta física fijada en 666.540 cuabras. Esto pudo haber afectado al cumplimiento de las metas previstas para el año auditado debido a que se registró un incumplimiento del 15,20%.

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.

Podemos afirmar que en el EURSPCABA, se refleja lo manifestado por el Dr. Marcos Makón: *“La debilidad en la programación presupuestaria determinó que, si bien se utilizaban las categorías programáticas, dichas categorías fueron, en la mayor parte de los casos, una repetición de las estructuras institucionales piramidales y no centros de gestión productiva donde se asignan gastos a unidades ejecutoras para producir los bienes y servicios”*.

De este modo la técnica presupuestaria optada no está funcionando como una herramienta útil de gestión y aún le falta bastante para poder pasar de un Presupuesto por Programas a uno por Resultados. Para empezar a iniciar el camino hacia el “Presupuesto por Resultados” es necesario el desarrollo de mecanismos que permitan la evaluación de la ejecución presupuestaria junto con el desarrollo de herramientas que posibiliten el análisis de la determinación de los resultados e impactos de las políticas públicas.

**5.2.3.- Sistemas de Administración de Recursos reales:** este subsistema de la Gestión por Resultados; no refiere solo a la correcta administración de los recursos financieros sino también la administración de recursos humanos, compras, contrataciones, patrimonio y a las auditorías.

La GPR viene a introducir a la administración de recursos los criterios de eficacia y eficiencia, centrándose en la optimización de recursos, la productividad y poniendo un mayor énfasis en la sinergia que tiene que existir entre la formulación presupuestaria y los sistemas de administración de recursos reales. De este modo lo que se busca es la

DR. Roberto Salguero

optimización de los procesos administrativos que posibilite al funcionario público gestionar de la manera más adecuada el personal, manejar de manera apropiada los mecanismos de compras y contrataciones, y por último, disponer de información sobre la utilización efectiva de recursos reales y financieros en tiempo real. Para que todos estos postulados se den hay que acortar los tiempos de los trámites administrativos, desde los reclamos de los usuarios, los procesos de compras y contrataciones hasta lo que respecta a personal y recursos humanos.

En cuanto a las auditorías, el modelo de control actual busca asegurar que las organizaciones públicas operen de la manera prevista, para lo cual cuenta con mecanismos internos y externos a la organización. Los mecanismos externos son puestos en marcha por la AGCBA, quien efectúa el control ex post, mientras que los mecanismos internos son ejercidos por la auditoría interna del EURSPCABA.

El organismo analizado debe mejorar en todos estos aspectos.

Desde la atención al usuario hasta la política de recursos humanos. A modo de ejemplo de la primera gestión podemos señalar la observación del Proyecto AGCBA N° 11.12.09: “Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA. Auditoría de Gestión de Juicios”, el cual reflejaba: “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”.

De esta manera poco favor se hace a la defensa de los usuarios, ya que al consultar por su reclamo y no obtener respuesta, el usuario, siente la desprotección no solo ante la empresa denunciada, sino ante el propio ente del Estado que debe protegerlo.

Respecto al recurso humano del EURSPCABA, me remito a las observaciones efectuadas en los distintos informes comentados de la AGCBA, los cuales no hacen más que demostrar la mala administración de los mismos por parte de las distintas gestiones que condujeron al organismo.

Recomendándose, ante este estado de situación, la implementación de una política de RRHH que contemple la selección, capacitación, incentivos y evaluación de personal,

DR. Roberto Salguero

más allá de garantizar un espacio físico adecuado para el desarrollo de las tareas de sus agentes a fin de orientar sus recursos humanos a los objetivos institucionales.

En cuanto a las debilidades del Sistema de Control Interno del EURSPCABA, podemos mencionar lo informado por el Proyecto AGCBA N° 7.10.04: “Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la CABA. Auditoría de Gestión de Juicios”, como Observación N° 1.: “El sistema de control interno se encuentra debilitado por la imposibilidad de realizar operaciones de control cruzado y una división funcional de tareas dado el bajo número de agentes que revisten en el área y la inadecuación de los sistemas de información.

Resulta notorio las fallas del control interno del EURSPCABA, por lo que no existe otra alternativa que recomendar se intensifique el mismo, teniendo en consideración estos ejemplos y la totalidad de los informes efectuados por la AGCBA a lo largo de estos años, en donde continuamente se realizan las mismas observaciones.

En síntesis, para tener una administración simplificada basada en los principios de eficacia y eficiencia, considero necesario no solo fortalecer la planificación en lo que al uso de recursos se refiere, sino adoptar las medidas que sean necesarias para la efectiva implementación de la misma.

**5.2.4.- Sistemas de Monitoreo y Evaluación:** para entender cómo funciona este elemento dentro de la GPR y en el marco del EURSPCABA; se abordaran por un lado los postulados de dicho concepto y el deber ser, para luego compararlo con la práctica real de la organización como objeto de análisis.

*“Históricamente los mecanismos de evaluación y control para medir la efectividad de las organizaciones públicas estuvieron estructurados en función del cumplimiento de procedimientos y normas. (...)”<sup>107</sup>*

---

<sup>107</sup>Marcos Pedro Makón. La gestión por resultados, ¿es sinónimo de presupuesto por resultados? <http://asip.org.ar/la-gestion-por-resultados-es-sinonimo-de-presupuesto-por-resultados/>



DR. Roberto Salguero

La Gestión por Resultados viene a romper con estos mecanismos de control y evaluación puramente procedimentales y formalistas, para pasar a sistemas más reales basados en indicadores; donde no se monitorea y evalúa solo la etapa de implementación sino que se va un poco más allá y se trabaja sobre los resultados e impactos de las políticas, planes, programas y proyectos desarrollados en la órbita estatal.

El EURSPCABA, es el único ente regulador que en el territorio de la Ciudad de Buenos Aires, ha incorporado mediante su normativa, a un representante de las asociaciones de consumidores y usuarios en su Directorio. Esta ventaja comparativa, respecto al resto de los entes (recordemos que solamente el ENARGAS y el ENRE, han sido creados por ley, y simplemente cuentan con un consejo de asociaciones), lo posiciona respecto a la interrelación con la sociedad civil.

De esta manera, el EURSPCABA, de implementar indicadores de su gestión, puede de manera ágil e inmediata, contar con la colaboración de las diversas asociaciones de consumidores y usuarios a los fines del monitoreo y evaluación de los mismos.

En atención a ello, se propone el desarrollo de una serie de indicadores que permitan monitorear y evaluar la política, identificar los procesos operativos prioritarios y medir el cumplimiento de las acciones previstas.

**5.2.5.- Sistemas de control y rendición de cuentas:** la instrumentación de un modelo de gestión por resultados implica un cambio radical y fundamental del rol de los órganos de control externos. Si bien se continúa con las tareas de auditoría tradicional (estados contables y control del uso de los recursos públicos) es necesario profundizar en la evaluación de la política pública en términos de los resultados e impactos previstos.

*“Uno de los pilares en que se apoya la gestión por objetivos y resultados es el fortalecimiento de la rendición de cuentas en dos niveles: desde las gerencias operativas hacia la Alta Dirección, y desde las organizaciones hacia los organismos de control y hacia la sociedad en general”*

Cuando uno trata de ver el funcionamiento de este subsistema dentro del EURSPCABA, nota que el rol de la AGCBA como órgano de control externo, fue

DR. Roberto Salguero

cumplido en tiempo y forma, ello lo demuestra en la cantidad y calidad de los informes realizados. No se puede asegurar lo mismo, de parte del control interno del organismo, del propio análisis de las gestiones del EURSPCABA.

En cuanto a la rendición de cuentas, del solo análisis de su página web<sup>108</sup>, notamos la reticencia del organismo de transparentar su gestión ya que mediante ella, resulta imposible efectuar un control realizado en los términos del desempeño (¿Qué se hizo con los recursos? y si ¿se usaron eficientemente?) debido a la falta de información.

Aún queda mucho por hacer en lo que respecta a los sistemas de control y rendición de cuentas, es necesario articular este sistema hacia el interior de la organización, hacia los organismos de control y hacia el ciudadano.

Por lo tanto recomiendo el desarrollo y la actualización constante de indicadores que posibiliten medir el impacto de la gestión pública e identificar los desvíos y sus causas para introducir medidas correctivas necesarias en el momento oportuno y la implementación de sistemas efectivos de monitoreo de gestión, rendición de cuentas y evaluación; que permiten el seguimiento de resultados y la evaluación de la política desarrollada por el EURSPCABA.

---

<sup>108</sup><http://www.entedelaciudad.gov.ar/>

## **6.- CAPITULO VII: CONCLUSION**

Del estudio realizado se observa que la relación entre el EURSPCABA y los consumidores y usuarios se encuentra prácticamente en su etapa de gestación. Podemos afirmar que la defensa de los consumidores y usuarios tiene que enfocarse como una cuestión de estado, tendiendo a la tutela eficaz y efectiva y sobre todo a la prevención y educación, en cumplimiento de los mandatos constitucionales de la nación y de la propia CABA.

De lo que se desprende del análisis de las observaciones realizadas por la AGCBA, podemos afirmar que no cuenta el EURSPCABA con una planificación estratégica, que integre los pronósticos a corto, mediano y largo plazo, a los fines de definir, instrumentar y actualizar sus actividades en función de la misión institucional.

En atención a ello se recomienda la implementación de un modo de gestión pública, que surja de la participación de los propios integrantes del Organismo, y que contemple el planeamiento estratégico, y el desarrollo de metodologías y técnicas de control interno y externo, que posibiliten la economía, la eficacia, la eficiencia y mejores resultados, en torno a la gestión pública.

En lo referido al presupuesto, se recomienda la elaboración del mismo, de manera que se reflejen las prioridades de gestión, plurianual e iniciar el camino hacia el “Presupuesto por Resultados”, desarrollando mecanismos que permitan la evaluación de la ejecución presupuestaria junto con el desarrollo de herramientas que posibiliten el análisis de la determinación de los resultados e impactos de las políticas implementadas.

Para tener una administración simplificada basada en los principios de eficacia y eficiencia, resulta necesario no solo fortalecer la planificación en lo que al uso de recursos se refiere sino adoptar las medidas que sean necesarias para la efectiva implementación de la misma.

Para finalizar, se recomienda el desarrollo y la actualización constante de indicadores que posibiliten medir el impacto de la gestión pública e identificar los desvíos y sus causas para introducir medidas correctivas necesarias en el momento oportuno y la implementación de sistemas efectivos de monitoreo de gestión, rendición de cuentas y

DR. Roberto Salguero

evaluación; que permiten el seguimiento de resultados y la evaluación de la política desarrollada por el EURSPCABA.

De esta manera, solo a través de una gestión exitosa, el EURSPCABA podrá alcanzar los objetivos institucionales, y su premisa fundamental: la defensa de los ciudadanos/usuarios.

## **BIBLIOGRAFIA**

- García de Enterría, *La lucha contra las inmunidades del poder*, Madrid, 1979
- Sainz Moreno, Fernando, *Conceptos jurídicos, interpretación y discrecionalidad administrativa*, Madrid, 1976
- Mata Ismael “Los Entes Reguladores de Los Servicios Públicos”. (*El Derecho Administrativo de Hoy*).
- Graciela Reiriz, *Autoridades administrativas independientes para la regulación y el control de los servicios públicos*, en Juan Carlos Cassagne, director, *Servicios públicos y policía*, *El Derecho, Universitas*, Buenos Aires, 2006, ps. 63 y ss.
- Dr. Barbará Jorge Edmundo, *CRITERIOS CONSTITUCIONALES PARA EL CONTROL SOCIAL EN LA REGULACIÓN*, <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/ar/ar-013/index/assoc/D4706.dir/sec6001b.pdf>
- Gordillo Agustín, en su obra “*Tratado de derecho administrativo y obras selectas*” Tomo 2, *La defensa del usuario y del administrado*. *Fundación de Derecho Administrativo*.(Gordillo)
- Gusman, Alfredo S., “*La regulación de los servicios públicos por parte de la Ciudad de Buenos Aires*”, en “*El Derecho*” t.177 p.96.
- Bases Teóricas del Presupuesto por Programas de Matus Carlos, Makón Marcos y Arrieche Víctor*, AVPP - Caracas - Venezuela. 1978.
- Marcos Pedro Makón. *La gestión por resultados, ¿es sinónimo de presupuesto por resultados?*<http://asip.org.ar/la-gestion-por-resultados-es-sinonimo-de-presupuesto-por-resultados/>

## ANEXO I

### LEY 99 CABA

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

## ENTE UNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

### CAPITULO I

**Artículo 1º.- DEFINICION.** El Ente Unico Regulador de Servicios Públicos creado por el artículo 138 de la Constitución de la Ciudad e instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es una persona jurídica, autárquica, con independencia funcional y legitimación procesal.

**Artículo 2º.- OBJETO.** El Ente ejerce el control y resguardo de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del ambiente.

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

- a. Transporte público de pasajeros.
- b. Alumbrado público y señalamiento luminoso.
- c. Higiene urbana, incluida la disposición final.
- d. Control de estacionamiento por concesión.
- e. Conservación y mantenimiento vial por peaje.
- f. Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.
- g. Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3º inciso m) de esta ley.
- h. Servicios públicos que se presten en el ámbito de la Ciudad y cuya prestación exceda el territorio de la misma a los efectos de ejercer el control según el artículo 3º inciso m) y el seguimiento con el alcance dado en esta ley.
- i. Higiene y Seguridad mortuoria.

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

**Artículo 3º.- FUNCIONES.** El Ente tiene las siguientes funciones en relación a los servicios enumerados en el art. 2:

DR. Roberto Salguero

- a.** Verificar el correcto cumplimiento de las leyes o normas reglamentarias de los servicios sometidos a su jurisdicción.
- b.** Fiscalizar las actividades de los prestadores de servicios públicos en todos los aspectos prescritos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios.
- c.** Informar, proteger y asesorar sobre sus derechos a los usuarios, consumidores y a las asociaciones que estos conformen, asegurándoles trato equitativo y acceso a la información en los términos del Artículo 46 de la Constitución de la Ciudad, garantizando que sea proporcionada en condiciones tales que habilite la toma de decisiones y la participación en las audiencias públicas.
- d.** Organizar actividades de capacitación, campañas educativas y acciones de cualquier índole que tiendan a instruir a la población desde la niñez acerca de los derechos como usuario de servicios públicos.
- e.** Fiscalizar el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.
- f.** Analizar las bases de cálculo de los regímenes tarifarios, intervenir en la modificación de su estructura y aprobar en forma previa las tarifas que aplicarán los prestadores según los regímenes de formación y actualización de precios vigentes en los diferentes servicios.
- g.** Advertir a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria, mediante resolución fundada.
- h.** Crear un sistema de información que permita evaluar en forma estadística el desempeño de los prestadores de los servicios controlados, reglamentar el procedimiento de encuesta de opinión y de servicios.
- i.** Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias y efectuar las denuncias pertinentes, implementando las acciones tendientes a hacer cesar dichas conductas.
- j.** Recibir y tramitar las quejas y reclamos que efectúen los usuarios en sede administrativa tendientes a resolver el conflicto planteado con el prestador. El Ente dicta las normas internas de procedimiento del trámite administrativo.
- k.** Ejercer la jurisdicción administrativa primaria.
- l.** Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales de los respectivos servicios, de conformidad con los regímenes sancionatorios vigentes, y aplicar las mismas respetando los principios del debido proceso.
- m.** Controlar el estado de las instalaciones de transporte local y redes de distribución en la vía pública tanto en el espacio aéreo como subterráneo respecto de los servicios públicos locales y supervisar los tendidos de los interjurisdiccionales, a los efectos de velar por la seguridad y el resguardo ambiental.
- n.** Velar por la protección del ambiente, la seguridad, higiene y salubridad de los establecimientos e instalaciones y vehículos de los servicios sometidos a su

DR. Roberto Salguero

competencia, incluyendo el derecho de acceso a las mismas, ante cualquier amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia pública, sin que ello importe la interferencia en la continuidad y regularidad de los servicios. En las acciones de prevención y constatación de contravenciones, así como para lograr el cumplimiento de las medidas de secuestro y otras que pudieren corresponder, el Ente está facultado para requerir al juez competente el auxilio de la fuerza pública con jurisdicción en el lugar del hecho.

ñ. Convocar, organizar y conducir Audiencias Públicas conforme lo establecido en el Capítulo IV de la presente ley.

o. Participar en las Audiencias Públicas locales y Nacionales en temas de su competencia.

p. Promover y llevar adelante las acciones judiciales pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones.

q. Requerir a los prestadores de servicios bajo su control, la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones, con el adecuado resguardo y reserva de la información que pueda corresponder.

r. Publicar las decisiones que adopte incluyendo sus antecedentes.

s. Asistir al Poder Ejecutivo a su requerimiento, mediante opinión fundada, en la elaboración de las políticas de planificación, gestión, regulación y renegociación de los contratos de los servicios públicos.

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

## **CAPITULO II**

### **DIRECTORIO**

**Artículo 4º.- COMPOSICION. DESIGNACION.** El Ente está constituido por un Directorio, conformado por cinco miembros, designados por la Legislatura por mayoría absoluta del total de sus miembros, contemplando lo prescripto en el artículo 36 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, previa substanciación en audiencia pública con los candidatos. El Presidente o Presidenta es propuesto por el Poder Ejecutivo y los vocales por la Legislatura, garantizando la pluralidad de la representación, debiendo ser uno de ellos miembro de organizaciones de usuarios y consumidores.

**Artículo 5º.- CONDICIONES E INCOMPATIBILIDADES.** Todos los miembros del Directorio están sujetos a las siguientes prescripciones:

a. Deben ser profesionales expertos.

b. Deben tener dedicación exclusiva en su función, excepto la docencia.



DR. Roberto Salguero

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

**Artículo 6º.- MANDATO Y REMUNERACIÓN.** El mandato dura cuatro años y pueden ser reelegidos por un nuevo período. La remuneración de los miembros del Directorio es equivalente a la de un diputado de la Ciudad.

**Artículo 7º.- CESE. CAUSALES.** Los miembros del Directorio del Ente cesan en sus funciones por alguna de las siguientes causas:

- a. Renuncia.
- b. Fallecimiento.
- c. Incapacidad sobreviniente declarada en sede judicial.
- d. Condena por sentencia firme por delito doloso contra la Administración Pública.
- e. Por haber incurrido en alguna de las situaciones de incompatibilidad previstas en esta ley.

**Artículo 8º.- REMOCIÓN.** Los integrantes del Directorio sólo pueden ser removidos de sus cargos por el voto de los dos tercios del total de los miembros de la Legislatura.

**Artículo 9º.- REEMPLAZO.** En los casos previstos en los artículos 7 y 8, la Legislatura debe iniciar en un plazo de diez días el procedimiento tendiente a la designación del nuevo titular, quien completará el mandato del titular anterior.

**Artículo 10.- QUORUM. ADOPCION DE DECISIONES.** El Directorio forma quórum con la presencia de tres de sus miembros, uno de los cuales debe ser el Presidente o el miembro que lo reemplace. Las decisiones se adoptan por mayoría simple. El Presidente o quien lo reemplace tiene doble voto en caso de empate.

**Artículo 11.- FUNCIONES DEL DIRECTORIO.** Son funciones del Directorio:

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

DR. Roberto Salguero

- e. Formular el presupuesto anual de gastos y cálculo de recursos y elevarlo al Poder Ejecutivo para su posterior aprobación por la Legislatura.
- f. Confeccionar anualmente su memoria y balance.
- g. Asesorar al Poder Ejecutivo en todas las materias de competencia del Ente.
- h. Efectuar, al menos semestralmente, una reunión consultiva con representantes de organizaciones de defensa de los usuarios de servicios públicos y de las organizaciones de prestadores de servicios públicos.
- i. Realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de la presente ley.

### **CAPITULO III**

#### **PARTICIPACION Y TUTELA CIUDADANA**

**Artículo 12.- ASESORAMIENTO Y DESCENTRALIZACION.** El Ente promueve los mecanismos de participación y tutela de los usuarios de servicios, adecuando su estructura organizativa a los efectos de eliminar trabas burocráticas, habilitando un servicio de orientación, asesoramiento e información, en los horarios y las modalidades que mejor hagan al cumplimiento de su objeto.

A tal efecto, el Ente instrumenta en el término de ciento veinte (120) días de su constitución, las medidas necesarias para asegurar la existencia de ámbitos descentralizados suficientes, para la adecuada atención y recepción de denuncias.

### **CAPITULO IV**

#### **AUDIENCIA PÚBLICA**

**Artículo 13.- CONVOCATORIA.** El Ente puede convocar y realizar Audiencias Públicas no vinculantes para la resolución de cuestiones de naturaleza técnica o regulatoria en el ámbito de su competencia específica.

Sin perjuicio de aquellos casos en los que el Directorio lo considere conveniente, la Audiencia Pública es obligatoria antes del dictado de resoluciones en las siguientes materias:

- a. Conductas contrarias a los principios de libre competencia o abuso de situaciones derivadas de monopolio natural o de posición dominante en el mercado.
- b. Cuando las obras a realizar por un prestador amenacen interferir o interfieran con la normal prestación de alguno de los servicios o afecten el ambiente.
- c. Cuando una tarifa, cargo, clasificación o servicio de un prestador sea considerada, con fundamento como inadecuada, indebidamente discriminatoria o preferencial, según la naturaleza del servicio; asimismo en caso de solicitud de modificación de la tarifa.

DR. Roberto Salguero

- d. Cuando sea modificado el reglamento del servicio o los términos del contrato original en la relación usuario - empresa - Estado.

**Artículo 14.- REGIMEN.** La Ley de Audiencia Pública se aplica con carácter supletorio en todo lo no previsto en la presente.

## **CAPÍTULO V**

### **GESTION. RECURSOS**

**Artículo 15.- PATRIMONIO.** Su patrimonio está integrado por los bienes que se le transfieran y por los que adquiera en el futuro.

**Artículo 16.- GESTION.** El Ente rige su gestión financiera, patrimonial y contable por las normas de la Ley de Administración Financiera y Organismos de Control y por la presente ley.

**Artículo 17.- PRESUPUESTO.** El Ente confecciona anualmente su presupuesto estimando razonablemente los gastos y recursos correspondientes al próximo ejercicio y lo eleva al Poder Ejecutivo para su posterior aprobación por la Legislatura.

**Artículo 18.- PERSONAL.** La cobertura de los cargos ejecutivos que fije el Ente en su estructura debe responder a criterios de especialización técnica y operativa.

**Artículo 19.- RECURSOS.** Los recursos del Ente se formarán con los siguientes ingresos que serán de afectación específica en virtud de la naturaleza jurídica del organismo y la función que ejerce:

- a. Las tasas de fiscalización:
  - 1. Que le correspondan en razón de las competencias de control sobre los servicios prestados por la Administración central o por terceros que se le transfieran.
  - 2. En el porcentaje de las tasas de fiscalización que le transfieran los entes nacionales que fiscalicen servicios bajo control del Ente en proporción a sus competencias y en la medida que éstas le sean transferidas.
  - 3. Que apruebe la Legislatura en base a la propuesta que efectúe el Ente al Poder Ejecutivo, para el caso de las actividades que en el futuro queden comprendidas en el ámbito de esta ley.
- b. Los subsidios, herencias, legados, donaciones o transferencias bajo cualquier título que reciba.
- c. Los demás fondos, bienes o recursos que puedan serle asignados en virtud de las leyes y reglamentos aplicables.
- d. El producido de las multas que imponga el Ente.
- e. Los intereses y beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos.

## **CAPÍTULO VI**

## PROCEDIMIENTO Y CONTROL JURISDICCIONAL

**Artículo 20.- NORMATIVA APLICABLE.** En sus relaciones con la Administración y con los particulares, el Ente se rige por la Ley de Procedimientos Administrativos y sus disposiciones reglamentarias, con las excepciones dispuestas en la presente ley.

**Artículo 21.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS.** Toda controversia que se suscite entre los sujetos de los distintos servicios regulados, así como con todo tipo de terceros interesados, ya sean personas físicas o jurídicas, con motivo de la prestación del servicio, debe ser sometida en forma previa al conocimiento y consideración del Ente a cuyo efecto dicta las normas reglamentarias pertinentes.

Es facultativo para los usuarios el sometimiento a la jurisdicción previa del Ente.

**Artículo 22.- RECURSO JUDICIAL.** Las decisiones de naturaleza jurisdiccional del Ente son apelables dentro de los 30 (treinta) días hábiles judiciales posteriores a su notificación, mediante recurso directo ante la Cámara en lo Contencioso Administrativo de la Ciudad. El recurso se concede libremente y al solo efecto devolutivo.

## CAPITULO VII

### DE LAS SANCIONES

**Artículo 23.- SANCIONES.** Las disposiciones sancionatorias contenidas en las distintas normas de regulación de los servicios comprendidos en esta ley, son aplicadas por el Ente con adecuación a las siguientes reglas y principios:

1. Las sanciones se gradúan en atención a:
  - a. La gravedad y reiteración de la infracción.
  - b. Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasione 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.
2. Falta de información. La falta de información de los prestadores al Ente es considerada grave.
3. Las sanciones no sustituyen las obligaciones contractuales. La aplicación de sanciones no exime al prestador del cumplimiento de la obligación prevista y es independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al Estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.
4. Discrecionalidad administrativa en materia sancionatoria. La discrecionalidad administrativa no habilita al Ente a eximir a los prestadores de la aplicación del régimen sancionatorio de naturaleza normativa, pudiendo únicamente mediante resolución fundada y razonable sustituir una sanción por otra. La renegociación de los contratos no suspende los efectos del acto sancionatorio.

DR. Roberto Salguero

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

## **CAPITULO VIII**

### **NORMAS COMPLEMENTARIAS**

**Artículo 24.- RECURSO DE ALZADA.** No procede el recurso de alzada en sede administrativa, contra los actos que dicte el Ente con carácter definitivo.

**Artículo 25.- INTERVENCION.** El Ente sólo puede ser intervenido por el Poder Ejecutivo con acuerdo de la Legislatura prestado por la mayoría de los dos tercios del total de sus miembros, reunidos al efecto. En todos los casos, la Legislatura deberá fijar el plazo de duración de la intervención.

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA: COORDINACION. DELEGACION.** El ejercicio de las atribuciones relativas al poder de policía de los servicios públicos bajo su control deben ser coordinadas con las respectivas jurisdicciones locales y nacionales, éstas últimas ad referendum de la Legislatura.

La Nación y la Ciudad convienen la progresiva delegación de las atribuciones necesarias para que esta última ejerza la fiscalización y control de los servicios públicos interjurisdiccionales conforme lo establece el artículo 2º de esta ley.

**SEGUNDA: REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS.** El Representante de los Usuarios, normado en el artículo 5º, última parte, por esta única vez es elegido por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires entre una nómina conformada por hasta un candidato propuesto por cada organización de defensa de los consumidores, inscripta en el Registro Nacional con domicilio en la Ciudad de Buenos Aires y con no menos de dos años de inscripción.

**TERCERA: PERSONAL.** Los cargos de estructura son cubiertos dando prioridad a aquellos agentes que integran el Fondo de Transición Legislativa, según lo prescripto en la Ley 94.

**CUARTA: RECURSO JUDICIAL.** Hasta tanto se conformen los Tribunales en lo Contencioso Administrativo de la Ciudad de Buenos Aires, es competente el Tribunal Superior de Justicia.

**QUINTA: REGIMEN JURÍDICO.** El Poder Ejecutivo en el plazo de ciento ochenta (180) días de promulgada la presente Ley, enviará a la Legislatura en forma de proyecto de ley una compilación ordenada y sistematizada de las normas aplicables a los servicios públicos objeto de regulación y control, a fin de establecer el Régimen Jurídico de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires que aplicará el Ente.

**Artículo 26.-** Comuníquese, etc.

ENRIQUE OLIVERA

MIGUEL ORLANDO GRILLO

DR. Roberto Salguero

**LEY N° 99**

Sanción: 12/11/1998

Vetada: Decreto N° 2.882/998 del 14/12/1998

Publicación: BOCBA N° 599 del 28/12/1998

## ANEXO II

### DECRETO N° 2.882/998

### VETO LEY 99 CABA

BOCBA N° 599 del 28/12/1998

Buenos Aires, 14 de diciembre de 1998.

Visto el Expediente N° 100.194/98 por el que tramita el Proyecto de Ley N° 99, sancionado por la Legislatura, cuya copia obra a fs. 260/267; y

#### **CONSIDERANDO:**

Que la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en su sesión de fecha 12 de noviembre de 1998, ha sancionado el proyecto de ley indicado en el Visto, en cuya virtud se crea el Ente Único Regulador de Servicios Públicos previsto en el artículo 138 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en el ámbito del Poder Ejecutivo, como persona jurídica, autárquica, con independencia funcional y legitimación procesal.

Que, sin perjuicio del plausible propósito tenido en mira por la Legislatura al instituir un mecanismo de control de los servicios públicos en cumplimiento del mandato constitucional, las vastas facultades atribuidas al Ente Regulador interfieren con las competencias de los órganos específicos del Poder Ejecutivo, en desmedro del control de calidad de dicha actividad prestacional y, al cabo, de los derechos de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires, como destinatarios del sistema.

Que en efecto, el citado texto constitucional establece un reparto de competencias en armonía con el principio de división de poderes inherente al sistema republicano que estatuye, con la consiguiente atribución de funciones que, en virtud de los principios de agilidad de la administración, descentralización, eficiencia y control, ha otorgado a sus distintos órganos de gobierno.

Que las competencias asignadas al Ente en cuestión superan, ciertamente, los límites de tal armonía constitucional en cuanto se le atribuyen facultades de variada índole, más propias de una actividad de gestión antes bien que una institución de control de calidad de los servicios públicos en el ámbito del Poder Ejecutivo.

Ello interfiere en las competencias correspondientes a otros órganos constitucionales, cual el caso de las facultades que corresponden a la Defensoría del Pueblo (artículo 137 CCBA), a la Auditoría General (artículos 135 y 136, ídem) y a las Comunas (artículos 127 y sigs., íbidem).

Que, al respecto, en orden al objeto de la regulación asignada al Ente que se propicia, la redacción del artículo 2° se ha apartado del mandato del artículo 138, 2° párrafo, de la Constitución de la Ciudad, al instituir una entidad que, en vez de ceñir su actuación a ejercer "el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos", ha priorizado sus facultades a materias relacionadas con los aspectos jurídicos, económicos y operativos de su prestación, propias de los órganos específicos del Poder Ejecutivo.

DR. Roberto Salguero

Que dicha superposición se configura con ciertas facultades otorgadas al Ente Regulador, cuando prevé la de fiscalizar, controlar y resguardar servicios públicos "en forma concurrente con otras jurisdicciones" (artículo 2°, primer párrafo, Inc. e y h, ley cit), siendo que esta última prerrogativa constituye una facultad exclusiva del Poder Ejecutivo, en los términos del Art. 104, Inc. 19) de la Constitución de la Ciudad.

Que merece también observación la norma del Art. 3°, en sus incisos b), f) h), i), j), k), m), ñ) y s), en cuanto atribuye al Ente el ejercicio de funciones propias de la actividad de gestión y de policía, inherentes a los órganos específicos del Poder Ejecutivo. Ello es particularmente así cuando, además, se le asigna intervención directa en el análisis de las bases de cálculo y aprobación de los regímenes tarifarios que aplicarán los prestadores, facultades éstas que son privativas del Jefe de Gobierno (artículos 102 y 104, CCBA).

Que, asimismo, corresponde observar la función de convocatoria, organización y conducción de las audiencias públicas prevista tanto en el artículo 3° citado, en su inciso ñ), cuanto en el capítulo IV de la ley sancionada, al encomendársele facultades que el texto constitucional sólo confiere, en su caso, a la Legislatura, al Poder Ejecutivo o a las Comunas (artículo 63, CCBA; y artículos 9°, 12, 14 y conchs. Ley N° 6, B.O. N° 420, del 3/4/98).

Que en otro orden de ideas, debe observarse el procedimiento de remoción previsto en el artículo 8° toda vez que, sin mengua del principio del "paralelismo de las formas", la exigencia de una mayoría especial de dos tercios del total de los miembros de la Legislatura, constituye una hipótesis ajena al artículo 82 de la Constitución que, en cambio, la exige para el último extremo de disolución "de los entes descentralizados y reparticiones autárquicas" (Inc. 6°), lo que aparece como un mecanismo que consagra una suerte de inamovilidad virtual de los integrantes del Directorio. Similar objeción cabe formular a la mayoría exigida en el artículo 25 para el supuesto de intervención del Ente Regulador por parte del Poder Ejecutivo.

Que también merece reparo la norma del artículo 19 del texto legal en cuanto, al prever los recursos del Ente provenientes de las tasas de fiscalización correspondientes en razón de sus competencias, adolece de falta de precisión y, en todo caso, margina al Poder Ejecutivo con respecto al necesario control que éste debe realizar sobre dichos ingresos, en sus diversas categorías y porcentajes, materia propia y exclusiva del Jefe de Gobierno, con el concurso de los Secretarios de las áreas correspondientes.

Que, asimismo, la ley excede las funciones de control de calidad de la prestación de los servicios conferida por la Constitución, al someter en forma previa "todas las controversias que se susciten entre los sujetos de los distintos servicios regulados" al conocimiento y consideración del Ente (artículo 21), afectando, mediante tal amplitud conceptual, la zona de reserva del Jefe de Gobierno, erigiéndolo en un verdadero tribunal administrativo, con atribuciones jurisdiccionales no sólo primarias -como reza el artículo 3° Inc. k) y j)- sino de índole final, en cuanto veda toda revisión ulterior del Poder Ejecutivo, al declarar la improcedencia del recurso de alzada en sede administrativa (artículo 24).

Que la señalada falta de control se acentúa cuando la ley atribuye expresamente al Ente Regulador la potestad de imponer multas y sanciones a los sujetos implicados en



DR. Roberto Salguero

la actividad prestacional bajo su órbita (artículos 19, Incs. d y 23), sin correlación con las facultades sancionatorias que, de suyo, ejerce el Poder Ejecutivo central.

Que, por lo demás, tampoco se advierte previsión normativa tendiente a evitar el supuesto de imposición de una doble pena, en ambas órbitas, por el mismo hecho y al mismo infractor, privándose al afectado y a la propia Administración de una instancia revisora que permita verificar tal extremo, de forma de subsanar la eventual ilegitimidad en la misma sede administrativa, sino por vía del remedio extremo de acudir a la órbita judicial, única vía impugnatoria prevista en la ley (artículo 22).

Que, finalmente, y a modo de ratificación de las facultades que se le confieren al Ente Regulador, la ley le atribuye, en virtud de la Disposición Transitoria Primera, una delegación del poder de policía de los servicios públicos en la jurisdicción local y nacional, con afectación de las atribuciones del Jefe de Gobierno establecidas en los artículos 102, 104, Incs. 11 y 19, de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.

Que, sobre la base de tales consideraciones y a efectos de propiciar la revisión del citado proyecto de ley por parte de la Legislatura en aquellos aspectos que han merecido observación concreta, con el fin de preservar la naturaleza de las atribuciones de control conferidas al Ente Regulador por el artículo 138 del texto constitucional, cabe ejercer el mecanismo excepcional del veto prescripto en el artículo 87 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires;

Por ello, y en uso de las prerrogativas que le son propias,

**EL JEFE DE GOBIERNO  
DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES  
DECRETA:**

**Artículo 1°.-** Vétase en forma total el proyecto de Ley N° 99, sancionada por la Legislatura en la sesión de fecha 12 de Noviembre de 1998.

**Artículo 2°.-** El presente decreto será refrendado por los señores Secretarios de Gobierno, de Producción y Servicios y de Hacienda y Finanzas.

**Artículo 3°.-** Dése al Registro, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires y comuníquese a la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires por intermedio de la Dirección General de Asuntos Políticos e Institucionales.

**DE LA RUA - Enrique Mathov - Nicolás Gallo - Eduardo Alfredo DelleVille**

## ANEXO III

### LEY 210 CABA

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

## ENTE UNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

### CAPITULO I

**Artículo 1º.- Definición.** El Ente Unico Regulador de Servicios Públicos creado por el artículo 138 de la Constitución de la Ciudad e instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es una persona jurídica, autárquica, con independencia funcional y legitimación procesal.

**Artículo 2º.- Objeto.** El Ente ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto.

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

- a. Transporte público de pasajeros.
- b. Alumbrado público y señalamiento luminoso.
- c. Higiene urbana, incluida la disposición final.
- d. Control de estacionamiento por concesión.
- e. Conservación y mantenimiento vial por peaje.
- f. Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.
- g. Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3º inciso m) de esta ley.
- h. Servicios públicos que se presten en el ámbito de la Ciudad cuya prestación exceda el territorio de la misma, sin colisionar con la competencia atribuida a otros órganos del Gobierno de la Ciudad, a los entes de otras jurisdicciones y a los entes de la Nación, con los que se complementa, conforme lo establecido en el Artículo 3º inciso m) .
- i. Sistema de Verificación Fotográfica de Infracciones de Tránsito por concesión. **(Incorporado por Artículo 1º de la Ley N° 593, BOCBA 1213 del 14/06/2001).**

DR. Roberto Salguero

- j. Servicio de Transporte Escolar (*Incorporado por Art. 7º de la Ley Nº 1.665, BOCBA 2187 del 10/05/2005*).

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

**Artículo 3º.- Funciones.** El Ente tiene las siguientes funciones en relación a los servicios enumerados en el Artículo 2º:

- a. Verificar el correcto cumplimiento de las leyes o normas reglamentarias de los servicios sometidos a su jurisdicción.
- b. Controlar las actividades de los prestadores de servicios públicos en todos los aspectos prescritos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios.
- c. Informar, proteger y asesorar sobre sus derechos a los usuarios, consumidores y a las asociaciones que estos conformen, asegurándoles trato equitativo y acceso a la información en los términos del Artículo 46 de la Constitución de la Ciudad, garantizando que sea proporcionada en condiciones tales que habilite la toma de decisiones y la participación en las audiencias públicas.
- d. Organizar actividades de capacitación, campañas educativas y acciones de cualquier índole que tiendan a instruir a la población desde la niñez acerca de los derechos como usuario de servicios públicos.
- e. Controlar el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.
- f. Analizar las bases de cálculo de los regímenes tarifarios.
- g. Advertir a la autoridad competente en caso de alteración del principio de razonabilidad y justicia tarifaria, mediante resolución fundada.
- h. Crear un sistema de información que permita evaluar en forma estadística el desempeño de los prestadores de los servicios controlados, reglamentar el procedimiento de encuesta de opinión y de servicios.
- i. Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias y efectuar las denuncias pertinentes, implementando las acciones tendientes a hacer cesar dichas conductas.
- j. Recibir y tramitar las quejas y reclamos que efectúen los usuarios en sede administrativa tendientes a resolver el conflicto planteado con el prestador. El Ente dicta las normas internas de procedimiento del trámite administrativo.
- k. Ejercer la jurisdicción administrativa.
- l. Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales de los respectivos servicios, de conformidad con los regímenes sancionatorios vigentes, y aplicar las mismas respetando los principios del debido proceso.
- m. Controlar el estado de las instalaciones de transporte local y redes de distribución en la vía pública tanto en el espacio aéreo como subterráneo respecto de los servicios públicos locales y supervisar los tendidos de los interjurisdiccionales, a los efectos de velar por la seguridad y el resguardo ambiental.
- n. Velar por la protección del ambiente, la seguridad, higiene y salubridad de los establecimientos e instalaciones y vehículos de los servicios sometidos a su competencia, incluyendo el derecho de acceso a las mismas, ante cualquier

- amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia pública, sin que ello importe la interferencia en la continuidad y regularidad de los servicios. En las acciones de prevención y constatación de contravenciones, así como para lograr el cumplimiento de las medidas de secuestro y otras que pudieren corresponder, el Ente está facultado para requerir al juez competente el auxilio de la fuerza pública con jurisdicción en el lugar del hecho.
- o. Requerir al Poder Ejecutivo la realización de Audiencias Públicas conforme lo establecido en el Artículo 13º.
  - p. Participar en las Audiencias Públicas locales y Nacionales en temas de su competencia.
  - q. Promover y llevar adelante las acciones judiciales pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones coordinando con la Procuración General.
  - r. Requerir a los prestadores de servicios bajo su control, la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones, con el adecuado resguardo y reserva de la información que pueda corresponder.
  - s. Publicar las decisiones que adopte incluyendo sus antecedentes.
  - t. Asistir al Poder Ejecutivo a su requerimiento, mediante opinión fundada, en la elaboración de las políticas de planificación, gestión, regulación y renegociación de los contratos de los servicios públicos.
  - u. Elevar anualmente al Poder Ejecutivo y a la Legislatura de la Ciudad al 30 de abril de cada año, un informe sobre las actividades del año inmediato anterior y las sugerencias sobre inclusión de actividades bajo régimen de servicio público, como asimismo cualquier otra medida a adoptar en beneficio del interés general. A tal fin el Presidente del Ente asiste personalmente a la Legislatura.

## **CAPITULO II**

### **DIRECTORIO**

**Artículo 4º.- Composición. Designación.** El Ente está constituido por un Directorio, conformado por cinco miembros, designados por la Legislatura por mayoría absoluta del total de sus miembros, contemplando lo prescripto en el artículo 36 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, previa substanciación en audiencia pública con los candidatos. El Presidente o Presidenta es propuesto por el Poder Ejecutivo y los vocales por la Legislatura, garantizando la pluralidad de la representación, debiendo ser uno de ellos miembro de organizaciones de usuarios y consumidores.

**Artículo 5º.- Condiciones e Incompatibilidades.** Todos los miembros del Directorio están sujetos a las siguientes prescripciones:

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

DR. Roberto Salguero

en sus funciones. La violación de esta prohibición implica inhabilidad para desempeñar cualquier cargo público en la Ciudad por 10 (diez) años.

**Artículo 6º.- Mandato y Remuneración.** El mandato dura cuatro (4) años y pueden ser reelegidos por un nuevo período. La remuneración de los miembros del Directorio es equivalente a la de un diputado de la Ciudad.

Los miembros del Directorio deben presentar anualmente una declaración jurada de sus bienes y recursos, con descripción de activos y pasivos, que se deposita en la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y que debe estar a disposición de cualquier persona que solicite examinarla.

**Artículo 7º.- Cese. Causales.** Los miembros del Directorio del Ente cesan en sus funciones por alguna de las siguientes causas:

- a. Renuncia.
- b. Fallecimiento.
- c. Incapacidad sobreviniente declarada en sede judicial.///
- d. Condena por sentencia firme por delito doloso contra la Administración Pública.
- e. Por haber incurrido en alguna de las situaciones de incompatibilidad previstas en esta ley.

**Artículo 8º.- Remoción.** Los integrantes del Directorio pueden ser removidos de sus cargos por el voto de la mayoría absoluta de los miembros de la Legislatura, en caso de mal desempeño de sus funciones o conducta grave. En estos casos la Junta de Ética, Acuerdos y Organismos de Control deberá sustanciar las actuaciones correspondientes asegurando el derecho de defensa. La Legislatura podrá suspender preventivamente al funcionario mientras se tramita el procedimiento con la misma mayoría que para su remoción.

**Artículo 9º.- Reemplazo.** En los casos previstos en los artículos 7º y 8º, la Legislatura debe iniciar en un plazo de diez días el procedimiento tendiente a la designación del nuevo titular, quien completará el mandato del titular anterior.

**Artículo 10.- Quórum. Adopción de Decisiones.** El Directorio forma quórum con la presencia de tres de sus miembros, uno de los cuales debe ser el Presidente o el miembro que lo reemplace. Las decisiones se adoptan por mayoría simple. El Presidente o quien lo reemplace tiene doble voto en caso de empate.

**Artículo 11.- Funciones del Directorio.** Son funciones del Directorio:

- a. Aplicar y fiscalizar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que rigen la actividad del Ente.
- b. Dictar el Reglamento interno.
- c. Determinar la estructura del organismo.
- d. Contratar personal y proceder a su remoción por acto fundado respetando el debido proceso.
- e. Formular el presupuesto anual de gastos y cálculo de recursos y elevarlo al Poder Ejecutivo para su posterior aprobación por la Legislatura.

DR. Roberto Salguero

- f. Confeccionar anualmente su memoria y balance.
- g. Asesorar al Poder Ejecutivo en todas las materias de competencia del Ente.
- h. Efectuar, al menos semestralmente, una reunión consultiva con representantes de organizaciones de defensa de los usuarios de servicios públicos y de las organizaciones de prestadores de servicios públicos.
- i. Realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de la presente ley.

### **CAPITULO III**

#### **PARTICIPACION Y TUTELA CIUDADANA**

**Artículo 12.- Asesoramiento y Descentralización.** El Ente promueve los mecanismos de participación y tutela de los usuarios de servicios, adecuando su estructura organizativa a los efectos de eliminar trabas burocráticas, habilitando un servicio de orientación, asesoramiento e información, en los horarios y las modalidades que mejor hagan al cumplimiento de su objeto.

A tal efecto, el Ente instrumenta en el término de ciento veinte (120) días de su constitución, las medidas necesarias para asegurar la existencia de ámbitos descentralizados suficientes, para la adecuada atención y recepción de denuncias.

### **CAPITULO IV**

#### **AUDIENCIA PÚBLICA**

**Artículo 13.- Convocatoria.** La convocatoria y realización de Audiencia Pública es obligatoria antes del dictado de resoluciones en las siguientes materias:

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

El Poder Ejecutivo a requerimiento del Ente convoca a audiencia pública no vinculante en los casos señalados precedentemente, como asimismo en los casos en que deba resolver cuestiones de naturaleza técnica o regulatoria en el ámbito de su competencia específica. La convocatoria y el procedimiento de la audiencia se llevarán a cabo según el trámite dispuesto por la Ley 6 salvo en lo referido a la presidencia de la misma que quedará a cargo del Presidente del Ente o de quien legalmente lo reemplace.

## CAPÍTULO V

### GESTION. RECURSOS

**Artículo 14.- Patrimonio.** Su patrimonio está integrado por los bienes que se le transfieran y por los que adquiriera en el futuro.

**Artículo 15.- Gestión.** El Ente rige su gestión financiera, patrimonial y contable por las normas de la Ley de Gestión y Administración Financiera y Organismos de Control y por la presente ley.

**Artículo 16.- Presupuesto.** El Ente confecciona anualmente su presupuesto estimando razonablemente los gastos y recursos correspondientes al próximo ejercicio y lo eleva al Poder Ejecutivo para su incorporación al proyecto de ley de presupuesto y posterior elevación para su aprobación por la Legislatura.

**Artículo 17.- Personal.** La cobertura de los cargos ejecutivos que fije el Ente en su estructura debe responder a criterios de especialización técnica y operativa.

**Artículo 18.- Recursos.** Los recursos del Ente se formarán con:

- a. Los que asigne el Presupuesto General de Ingresos y Gastos de la Ciudad; que deben garantizar el cumplimiento de las funciones establecidas por la presente ley y no podrán ser menores a los ingresos provenientes de las tasas de fiscalización que fije la ley sobre los servicios prestados por la Administración Central o por terceros, así como aquellos provenientes de las tasas de fiscalización recaudadas por los Entes nacionales u otros organismos extrajurisdiccionales en proporción a sus competencias y en la medida en que éstas sean transferidas al Ente.
- b. Los subsidios, disposiciones testamentarias, donaciones y transferencias que bajo cualquier título reciba.
- c. Los demás fondos, bienes o recursos que puedan serles asignados en virtud de las leyes y reglamentos aplicables.
- d. Los intereses y beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos.

## CAPÍTULO VI

### PROCEDIMIENTO Y CONTROL JURISDICCIONAL

**Artículo 19.- Normativa Aplicable.** En sus relaciones con la Administración y con los particulares, el Ente se rige por la Ley de Procedimientos Administrativos y sus disposiciones reglamentarias, con las excepciones dispuestas en la presente ley.

**Artículo 20.- Solución de Controversias.** Toda controversia que se suscite entre los sujetos de los distintos servicios regulados, así como con todo tipo de terceros interesados, ya sean personas físicas o jurídicas, con motivo de la prestación del servicio, debe ser sometida en forma previa al conocimiento y consideración del Ente a cuyo efecto dicta las normas reglamentarias pertinentes.

Es facultativo para los usuarios el sometimiento a la jurisdicción previa del Ente.

**Artículo 21.- Recurso Judicial.** Las decisiones de naturaleza jurisdiccional del ente, y sus actos sancionatorios, son impugnables mediante recurso directo ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires.

*(Conforme texto Art. 4º de la Ley Nº 2.435, BOCBA Nº 2784 del 08/10/2007).*

## CAPITULO VII

### DE LAS SANCIONES

**Artículo 22.- Sanciones.** Las disposiciones sancionatorias contenidas en las distintas normas de regulación de los servicios comprendidos en esta ley, son aplicadas por el Ente con adecuación a las siguientes reglas y principios:

1. Las sanciones se gradúan en atención a:
  - a. La gravedad y reiteración de la infracción.
  - b. Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasione 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.
2. Falta de información. La falta de información de los prestadores al Ente es considerada grave.
3. Las sanciones no sustituyen las obligaciones contractuales. La aplicación de sanciones no exime al prestador del cumplimiento de la obligación prevista y es independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al Estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.
4. Discrecionalidad administrativa en materia sancionatoria. La discrecionalidad administrativa no habilita al Ente a eximir a los prestadores de la aplicación del régimen sancionatorio de naturaleza normativa, pudiendo únicamente mediante resolución fundada y razonable sustituir una sanción por otra. La renegociación de los contratos no suspende los efectos del acto sancionatorio.
5. Multa: Las multas deben ser depositadas en el Ente hasta el dictado de la sentencia definitiva. *(Derogado por el Art. 1º de la Ley Nº 2.867, BOCBA Nº 3056 del 13/11/2008)*

## CAPITULO VIII

### NORMAS COMPLEMENTARIAS

**Artículo 23.- Recurso de Alzada.** No procede el recurso de alzada en sede administrativa contra los actos que dicte el Ente con carácter definitivo.

**Artículo 24.- Intervención.** El Ente sólo puede ser intervenido por el Poder Ejecutivo con acuerdo de la Legislatura prestado por la mayoría de los dos tercios del total de



DR. Roberto Salguero

sus miembros reunidos al efecto. En todos los casos la Legislatura deberá fijar el plazo de duración de la intervención.

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA:** Coordinación. Delegación. El ejercicio de las atribuciones relativas al poder de policía de los servicios públicos bajo su control deben ser coordinadas con las respectivas jurisdicciones locales y nacionales, éstas últimas ad referendum de la Legislatura.

El Gobierno de la Ciudad convendrá con el Gobierno de la Nación la progresiva delegación de las atribuciones necesarias para que la Ciudad ejerza el control de los servicios públicos interjurisdiccionales conforme lo establece el artículo 2º de esta ley.

**SEGUNDA:** Representante de los Usuarios. El Representante de los Usuarios, a que se refiere el artículo 4º, última parte, es elegido por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, por esta única vez, entre una nómina conformada por hasta un candidato propuesto por cada organización de defensa de los consumidores, inscripta en el Registro Nacional con domicilio en la Ciudad de Buenos Aires y con no menos de dos años de inscripción.

**TERCERA:** Personal. Los cargos de estructura son cubiertos dando prioridad a aquellos agentes que integran el Fondo de Transición Legislativa a la fecha de la sanción de la presente ley.

**CUARTA:** Recurso Judicial. Hasta tanto se conformen los Tribunales en lo Contencioso Administrativo de la Ciudad de Buenos Aires, es competente el Tribunal Superior de Justicia.

**QUINTA:** El Poder Ejecutivo, en el plazo de 180 (ciento ochenta) días de promulgada la presente ley, enviará a la Legislatura una compilación ordenada y sistematizada de las normas aplicables a los servicios públicos, objeto de regulación y control, a fin de establecer el régimen jurídico de los servicios públicos de la Ciudad de Buenos Aires que aplicará el Ente.

**Artículo 25.-** Comuníquese, etc.

ENRIQUE OLIVERA

MIGUEL ORLANDO GRILLO

### **LEY N° 210**

Sanción: 29/06/1999

Promulgación: Decreto N° 1.495/999 del 29/07/1999

Publicación: BOCBA N° 752 del 10/08/1999

**ANEXO IV**  
**CUADRO COMPARATIVO**  
**DIFERENCIAS**

**LEY 99**

**LEY 210**

|  |   |
|--|---|
| <p>Artículo 2º.- OBJETO. El Ente ejerce el control y resguardo de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del ambiente.</p> <p>Se entiende como servicios públicos a los efectos de la aplicación de la presente ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Transporte público de pasajeros.</li> <li>b. Alumbrado público y señalamiento luminoso.</li> <li>c. Higiene urbana, incluida la disposición final.</li> <li>d. Control de estacionamiento por concesión.</li> <li>e. Conservación y mantenimiento vial por peaje.</li> <li>f. Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.</li> <li>g. Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3º inciso m) de esta ley.</li> <li>h. Servicios públicos que se presten en el ámbito de la Ciudad y cuya prestación exceda el territorio de la misma a los</li> </ul> | <p>Artículo 2º.- Objeto. El Ente ejerce el control, <b>seguimiento</b> y resguardo <b>de la calidad</b> de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente, <b>velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto.</b></p> <p>Se entiende como servicios públicos a los efectos de la aplicación de la presente ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>k. Transporte público de pasajeros.</li> <li>l. Alumbrado público y señalamiento luminoso.</li> <li>m. Higiene urbana, incluida la disposición final.</li> <li>n. Control de estacionamiento por concesión.</li> <li>o. Conservación y mantenimiento vial por peaje.</li> <li>p. Transporte, tratamiento, almacenamiento y disposición final de residuos patológicos y peligrosos.</li> <li>q. Televisión por cable o de transmisión de datos con el alcance previsto en el artículo 3º inciso m) de esta ley.</li> <li>r. Servicios públicos que se presten en el ámbito de la Ciudad cuya prestación exceda el territorio de la misma, <b>sin colisionar con la competencia atribuida a otros</b></li> </ul> |
|--|---|

DR. Roberto Salguero

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>efectos de ejercer el control según el artículo 3º inciso m) y el seguimiento con el alcance dado en esta ley.</p> <p>i. <u>Higiene y Seguridad mortuoria.</u><br/>La inclusión de nuevos servicios públicos, debe ser aprobada por la Legislatura.</p>     | <p><b>órganos del Gobierno de la Ciudad, a los entes de otras jurisdicciones y a los entes de la Nación, con los que se complementa, conforme lo establecido en el Artículo 3º inciso m) .</b></p> <p>s. <b>Sistema de Verificación Fotográfica de Infracciones de Tránsito por concesión. (Incorporado por Artículo 1º de la Ley N° 593, BOCBA 1213 del 14/06/2001).</b></p> <p>t. Servicio de Transporte Escolar (Incorporado por Art. 7º de la Ley N° 1.665, BOCBA 2187 del 10/05/2005).</p> <p>La inclusión de nuevos servicios públicos, debe ser aprobada por la Legislatura.</p> |
| <p>Art.<br/>3<br/>F D<br/>U E<br/>N L<br/>C<br/><br/>I E<br/><br/>O N<br/>N T<br/><br/>E E<br/><br/>S</p> | <p>b. <u>Fiscalizar</u> las actividades de los prestadores de servicios públicos en todos los aspectos prescritos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios.</p> | <p>b. <b>Controlar</b> las actividades de los prestadores de servicios públicos en todos los aspectos prescritos por la normativa aplicable respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los servicios.</p>   |
|   | <p>e. <u>Fiscalizar</u> el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.</p>   | <p>e. <b>Controlar</b> el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.</p>   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   |  |
|  | f. Analizar las bases de cálculo de los regímenes tarifarios, <u>intervenir en la modificación de su estructura y aprobar en forma previa las tarifas que aplicarán los prestadores según los regímenes de formación y actualización de precios vigentes en los diferentes servicios.</u> | a. Analizar las bases de cálculo de los regímenes tarifarios.  |
|  | k. Ejercer la jurisdicción administrativa <u>primaria.</u>  | a. Ejercer la jurisdicción administrativa.   |
|  | ñ. <u>Convocar, organizar y conducir</u> Audiencias Públicas conforme lo establecido en el Capítulo IV de la presente ley.  | <b>o. Requerir al Poder Ejecutivo la realización de Audiencias Públicas conforme lo establecido en el Artículo 13º.</b>  |
|  | p. Promover y llevar adelante las acciones judiciales pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones.   | q. Promover y llevar adelante las acciones judiciales pertinentes a fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones <b>coordinando con la Procuración General.</b>  |
|  | Artículo 6º.- MANDATO Y REMUNERACIÓN. El mandato dura cuatro años y pueden ser reelegidos por un nuevo período. La remuneración de los miembros del Directorio es equivalente a la de un diputado de la Ciudad.   | Artículo 6º.- Mandato y Remuneración. El mandato dura cuatro (4) años y pueden ser reelegidos por un nuevo período. La remuneración de los miembros del Directorio es equivalente a la de un diputado de la Ciudad.<br><br><b>Los miembros del Directorio deben presentar anualmente una declaración jurada de sus bienes y recursos, con descripción de activos y pasivos, que se deposita en la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y que debe estar a disposición de cualquier persona que solicite</b> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <b>examinarla.</b>  |
|  | <p>Artículo 8º.- REMOCIÓN. Los integrantes del Directorio sólo pueden ser removidos de sus cargos por el voto de los dos tercios del total de los miembros de la Legislatura.</p>  | <p>Artículo 8º.- Remoción. Los integrantes del Directorio pueden ser removidos de sus cargos por el voto de <b>la mayoría absoluta de los miembros de la Legislatura, en caso de mal desempeño de sus funciones o conducta grave . En estos casos la Junta de Etica, Acuerdos y Organismos de Control deberá sustanciar las actuaciones correspondientes asegurando el derecho de defensa. La Legislatura podrá suspender preventivamente al funcionario mientras se tramita el procedimiento con la misma mayoría que para su remoción.</b></p>  |
|  | <p>Artículo 13.- CONVOCATORIA. <u>El Ente puede convocar y realizar Audiencias Públicas no vinculantes para la resolución de cuestiones de naturaleza técnica o regulatoria en el ámbito de su competencia específica.</u></p> <p><u>Sin perjuicio de aquellos casos en los que el Directorio lo considere conveniente, la Audiencia Pública es obligatoria antes del dictado de resoluciones en las siguientes materias:</u></p> <p>a. Conductas contrarias a los principios de libre competencia o abuso de situaciones derivadas de monopolio natural o de posición dominante en el mercado.</p> <p>b. Cuando las obras a</p> | <p>Artículo 13.- <b>Convocatoria. La convocatoria y realización de Audiencia Pública es obligatoria antes del dictado de resoluciones en las siguientes materias:</b></p> <p>e. Conductas contrarias a los principios de libre competencia o abuso de situaciones derivadas de monopolio natural o de posición dominante en el mercado.</p> <p>f. Cuando las obras a realizar por un prestador amenacen interferir o interfieran con la normal prestación de alguno de los servicios o afecten el ambiente.</p> <p>g. Cuando una tarifa, cargo, clasificación o servicio de un prestador sea considerada, con fundamento como inadecuada, indebidamente discriminatoria o preferencial, según la naturaleza del servicio o cuando se considere alterado el principio de razonabilidad y justicia tarifaria; asimismo en caso de solicitud de modificación de la tarifa.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>realizar por un prestador amenacen interferir o interfieran con la normal prestación de alguno de los servicios o afecten el ambiente.</p> <p>c. Cuando una tarifa, cargo, clasificación o servicio de un prestador sea considerada, con fundamento como inadecuada, indebidamente discriminatoria o preferencial, según la naturaleza del servicio; asimismo en caso de solicitud de modificación de la tarifa.</p> <p>d. Cuando sea modificado el reglamento del servicio o los términos del contrato original en la relación usuario - empresa - Estado.</p> | <p>h. Cuando sea modificado el reglamento del servicio o los términos del contrato original en la relación usuario - empresa - Estado.</p> <p><b>El Poder Ejecutivo a requerimiento del Ente convoca a audiencia pública no vinculante en los casos señalados precedentemente, como asimismo en los casos en que deba resolver cuestiones de naturaleza técnica o regulatoria en el ámbito de su competencia específica. La convocatoria y el procedimiento de la audiencia se llevarán a cabo según el trámite dispuesto por la Ley 6 salvo en lo referido a la presidencia de la misma que quedará a cargo del Presidente del Ente o de quien legalmente lo reemplace.</b></p> |
|  | <p><u>Artículo 14.- REGIMEN. La Ley de Audiencia Pública se aplica con carácter supletorio en todo lo no previsto en la presente.</u></p>  |  |
|  | <p>Artículo 19.- RECURSOS. Los recursos del Ente se formarán con <u>los siguientes ingresos que serán de afectación específica en virtud de la naturaleza jurídica del organismo y la función que ejerce:</u></p> <p>a. <u>Las tasas de fiscalización:</u></p> <p>1. <u>Que le correspondan en razón de las competencias de control sobre los servicios</u></p>  | <p>Artículo 18.- Recursos. Los recursos del Ente se formarán con:</p> <p><b>e. Los que asigne el Presupuesto General de Ingresos y Gastos de la Ciudad; que deben garantizar el cumplimiento de las funciones establecidas por la presente ley y no podrán ser menores a los ingresos provenientes de las tasas de fiscalización que fije la ley sobre los servicios prestados por la Administración Central o por terceros, así como aquellos provenientes de las tasas de fiscalización recaudadas por los Entes</b></p>   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p><u>prestados por la Administración central o por terceros que se le transfieran.</u></p> <p>2. <u>En el porcentaje de las tasas de fiscalización que le transfieran los entes nacionales que fiscalicen servicios bajo control del Ente en proporción a sus competencias y en la medida que éstas le sean transferidas.</u></p> <p>3. Que apruebe la Legislatura en base a la propuesta que efectúe el Ente al Poder Ejecutivo, para el caso de las actividades que en el futuro queden comprendidas en el ámbito de esta ley.</p> <p>b. Los subsidios, herencias, legados, donaciones o transferencias bajo cualquier título que reciba.</p> <p>c. Los demás fondos, bienes o recursos que puedan serle asignados en virtud de las leyes y reglamentos aplicables.</p> <p>d. <u>El producido de las multas que imponga el Ente.</u></p> <p>e. Los intereses y beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos.</p> | <p><b>nacionales u otros organismos extrajurisdiccionales en proporción a sus competencias y en la medida en que éstas sean transferidas al Ente.</b></p> <p>f. Los subsidios, disposiciones testamentarias, donaciones y transferencias que bajo cualquier título reciba.</p> <p>g. Los demás fondos, bienes o recursos que puedan serles asignados en virtud de las leyes y reglamentos aplicables.</p> <p>h. Los intereses y beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos.</p> |
|--|---|---|

DR. Roberto Salguero