

## SESIONES ORDINARIAS

2000

## ORDEN DEL DIA N° 764

COMISION PARLAMENTARIA MIXTA  
REVISORA DE CUENTAS  
DE LA ADMINISTRACION

Impreso el día 1° de septiembre de 2000

Término del artículo 113: 12 de septiembre de 2000

SUMARIO: Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios Adopción de medidas necesarias para la superación de los defectos observados por la Auditoría General de la Nación en los procedimientos en el área de reclamos del citado organismo. (88-S.-2000.)

Buenos Aires, 2 de agosto de 2000.

*Al señor presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación,*

Tengo el honor de dirigirme al señor presidente a fin de llevar a su conocimiento que el Honorable Senado, en la fecha, ha sancionado el siguiente

## Proyecto de resolución

*El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación*

## RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo, manifestando la necesidad de que se adopten en el ámbito del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios las medidas necesarias para la superación de los defectos observados por la Auditoría General de la Nación en los procedimientos en el área de reclamos del citado organismo, a fin de asegurar el cumplimiento de los deberes de control eficaz y eficiente, que corresponden al Estado, en defensa de los derechos de los usuarios.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.

Saludo a usted muy atentamente.

CARLOS A. ALVAREZ.  
Mario L. Pontaquarto.

## FUNDAMENTOS

La Auditoría General de la Nación informa que realizó un examen en el ámbito del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios con el objeto de analizar la gestión del Ente, sobre cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención de reclamos, efectuados por los usuarios del servicio.

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Nación, aprobadas por la resolución 145/93, dictada en virtud de las facultades conferidas por la ley 24156.

El período verificado por la AGN corresponde a octubre/diciembre 1996 y se refieren a los reclamos recibidos en el ETOSS Sede Central y a los reclamos recibidos en las oficinas distritales.

En el informe se detalla el marco normativo que corresponde a la gestión del ETOSS, en relación a la atención de reclamos.

Del trabajo realizado, la AGN señala los siguientes comentarios y observaciones:

1. Si bien el Ente recibe reclamos en primera instancia solamente en casos de urgencia, éstos no son ingresados al sistema, ni queda constancia fehaciente de dicha recepción, perjudicando al usuario que reclama.

2. Dentro del sistema informático que soporta los reclamos efectuados en el Ente, no pueden identificarse los de carácter urgente.

3. El tiempo real de respuestas y satisfacción de los reclamos no se ajusta a lo establecido en el marco legal.

4. El concesionario incurre en demoras al responder en forma escrita a los reclamos urgentes.

5. El sistema no registra, en forma automática, el nombre o código del operador que ingresa una modificación o dato al reclamo que se trata.

6. No existe un criterio uniforme para realizar la carga de los datos de cada reclamo al sistema informático que lo soporta.

7. Las notas enviadas por la Gerencia de Relaciones Institucionales del Ente, describiendo los reclamos recibidos, así como la respuesta que brinda Aguas Argentinas S. A., no son ingresados al sistema, ni son referenciados a éste.

8. Las notas enviadas por el ETOSS periódicamente para informar los reclamos recibidos a Aguas Argentinas S. A., no mencionan los números de orden de los mismos.

9. No se han constatado medidas adoptadas por el Ente para que Aguas Argentinas S. A. efectúe en forma detallada las respuestas de los respectivos reclamos.

10. No existe un único archivo que contenga toda la información necesaria para poder efectuar el seguimiento de la tramitación de los reclamos.

11. La constatación de la solución del reclamo no es ingresada al sistema en el momento que se efectúa.

12. El ETOSS no cuenta con constancias fehacientes del análisis realizado sobre las respuestas de Aguas Argentinas S. A. y sobre la razonabilidad de la solución contenida en ellas.

13. Las verificaciones telefónicas que realiza el Ente con el usuario, constatando que el reclamo se encuentra solucionado, no quedan registradas en el sistema.

14. Las inspecciones realizadas para la verificación de los reclamos vencidos por falta de agua o baja presión, resultan extemporáneos con respecto a la verificación de la solución e innecesarias a los fines de la sanción al concesionario.

15. La remisión de los reclamos vencidos a la Gerencia de Asuntos Legales del Ente, se realizó mucho tiempo después de que éstos estuvieran en condiciones de ser derivados.

16. No todos los casos de reclamos vencidos han sido remitidos a la Gerencia de Asuntos Legales del Ente para el inicio del procedimiento sancionatorio.

17. El ETOSS no lleva un control regular sobre los reclamos asentados en los libros de reclamos pertenecientes al propio Ente.

18. No consta la respuesta de Aguas Argentinas S. A. en todos los formularios del Libro de Reclamos del ETOSS.

19. No se constató que el Ente haya efectuado algún análisis sobre las respuestas dadas por el concesionario en el libro de reclamos.

Teniendo en cuenta las observaciones puntualizadas, la Auditoría General de la Nación hace una serie de recomendaciones al Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios, sobre lo que tendría que implementar para la solución de los problemas existentes.

Las conclusiones de la Auditoría General de la Nación sobre el examen realizado son las siguientes:

— Los sistemas de archivos existentes en la Gerencia de Relaciones Institucionales del Ente, están organizados de tal forma que no permiten relacionar la información contenida en ellos. Esto sucede debido a que no existe referencia alguna que permita individualizar los datos contenidos en los distintos archivos.

— Los soportes manuales no poseen graves deficiencias, pero al organizarse según su tipo, por separado, dificultan el seguimiento del curso de los reclamos. Esta situación se ve agravada si consideramos que el sistema no contiene la totalidad de los movimientos de los reclamos y tampoco referencias que permitan ubicar la documentación que los sustenta.

— En dichos soportes manuales, no se ha constatado la existencia de un análisis por parte de los operadores, que permita establecer la razonabilidad o no de la solución aportada por el concesionario en respuesta a los reclamos efectuados.

— Además de las deficiencias que presenta en su operación, el sistema informático que soporta los reclamos, no cubre la totalidad de las necesidades del sector. Su capacidad es reducida respecto a la información que debe contener para permitir la visualización de la globalidad del reclamo. A su vez, se observaron fallas en su funcionamiento, en cuanto a que varios campos no pueden ser utilizados, y en otros la existencia de opciones prefijadas impiden al operador realizar descripciones detalladas. A esto se le suma la falta de unificación de criterios entre los operadores para la carga de la información respectiva a cada reclamo.

— Dicho sistema tampoco contempla, dentro de los motivos de origen de los reclamos, a los que han sido efectuados en los libros de reclamos pertenecientes al propio ETOSS, de esta forma los mismos no son ingresados al sistema, dificultando su seguimiento y control en tiempo y forma.

— Se puede decir que los soportes que existen en la Gerencia de Relaciones Institucionales del ETOSS, impiden conocer fácilmente todos los movimientos por los que pasó un reclamo en particular y los motivos por los cuales se presenta, en la actualidad, en dicho estado.

— El ETOSS a través de su Gerencia de Relaciones Institucionales no utiliza en forma eficiente los medios que tiene a su disposición, ya que no plasma la totalidad de la labor que dice desarrollar, debido a que la mayoría de las gestiones con el concesionario se realizan en forma telefónica y verbal, sin que queden plasmadas en los registros disponibles, con lo cual no se puede saber, a ciencia cierta, si dicha labor fue efectivamente realizada, reflejando deficiencias de control interno.

Atento lo informado por la Auditoría General de la Nación, sobre la gestión del ETOSS referido al cumplimiento de las normas vigentes en materia de reclamos a los usuarios del servicio, correspondería dirigirse al Poder Ejecutivo nacional, manifestando la necesidad de que se adopten en el ámbito del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios las medidas necesarias para la superación de los defectos observados por la Auditoría General de la Nación en los procedimientos en el área de reclamos del citado organismo, a fin de asegurar el cumplimiento de los deberes de control eficaz y eficiente, que corresponden al Estado, en defensa de los derechos de los usuarios.

*Emilio M. Cantarero. — Juan I. Melgarejo. — José L. Gioja. — Jesús Rodríguez. — Osvaldo R. Sala. — José G. Dumón.*

## ANTECEDENTES

## 1

## Dictamen de comisión

*Honorable Congreso:*

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración, ha considerado el expediente Oficiales Varios 122/99, sobre seguimiento informe actuación materna de atención de reclamos efectuados por los usuarios del servicio en el ámbito del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios y por las razones expuestas en sus fundamentos, os aconseja la aprobación del siguiente

## Proyecto de resolución

*El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación*

## RESUELVEN:

1. Diríjase al Poder Ejecutivo, manifestando la necesidad de que se adopten en el ámbito del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios las medidas necesarias para la superación de los defectos observados por la Auditoría General de la Nación en los procedimientos en el área de reclamos del citado organismo, a fin de asegurar el cumplimiento de los deberes de control eficaz y eficiente, que corresponden al Estado, en defensa de los derechos de los usuarios.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos\*.

De acuerdo con las disposiciones pertinentes del Reglamento del Honorable Senado de la Nación, este dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de la comisión, 4 de julio de 2000.

*Emilio M. Cantarero. — Juan I. Melgarejo. — Ricardo A. Branda. — José G. Dumón. — José L. Gioja. — Jesús Rodríguez. — Osvaldo R. Sala.*

## 2

Ver expediente 88-S.-2000.

---

\* Los fundamentos corresponden a los publicados en la comunicación del Honorable Senado.