



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

BUENOS AIRES, 31 AGO 2010

VISTO lo actuado, y

CONSIDERANDO:

Que con fecha 12 de abril de 2010 la UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) emitió su Informe N° 60 –UAI–10, cuyo objeto fue el relevamiento y análisis de las actividades que se llevan a cabo en relación a la aplicación del Programa denominado Tarifa Social.

Que en el punto 6 de dicho informe de auditoría se observó que *"...se ha omitido consignar en la Resolución ERAS 32/07, el universo de funciones que lleva a cabo el Área auditada dentro del Organismo. Si bien con la información brindada se puede conformar un panorama de la tarea diaria que se realiza, ello no resulta suficiente para promover la construcción de metas futuras que sirvan para evaluar posteriormente la satisfacción de la organización respecto de la tarea encomendada"*.

Que en virtud de ello, en el punto 7 del mismo informe, la Unidad de Auditoría Interna del Organismo recomendó *"...la explícita fijación de las pautas funcionales que debe cumplir el Área auditada"*.

Que posteriormente tomó intervención el ÁREA PROGRAMA DE TARIFA SOCIAL de la GERENCIA GENERAL elevando el detalle de misiones y funciones que a su criterio permitiría subsanar la observación efectuada por la UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA en su INFORME N° 60 – UAI – 10.

Que en consecuencia, en virtud de la observación formulada por la UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA y en base a los aportes del ÁREA DE PROGRAMA TARIFA SOCIAL; la GERENCIA GENERAL propuso modificar el



Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Expte. N° 001-07

///2

Anexo I de la Resolución N° 1 del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) de fecha 13 de julio de 2007 (B.O. 23/07/07) por la cual se aprobara oportunamente la estructura orgánica del Organismo, así como las responsabilidades y acciones primarias de las unidades sustantivas y de apoyo, modificada por las Resoluciones ERAS N° 15/07 (B.O. 25/10/07), N° 32/07 (B.O. 10/01/07) y N° 26/09 (B.O. 31/12/09).

Que la mentada propuesta implica la incorporación explícita de las siguientes funciones y responsabilidades: *"Implementar e intervenir en el desarrollo del Programa de Tarifa Social en todas sus modalidades y controlar su aplicación. Coordinar las acciones y funciones desarrolladas por la Concesionaria, las jurisdicciones gubernamentales y demás actores del Programa. Intervenir en la elaboración de normas y procedimientos del Programa, como así también proponer su modificación. Desarrollar las acciones de atención y asesoramiento a beneficiarios en sede del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS) y en forma telefónica. Administrar los datos de beneficiarios relevados por los diferentes actores del Programa generando padrones únicos de registro de acuerdo a las diferentes modalidades de inclusión. Observar el archivo de la información en soporte material y la integridad de los registros de datos digitalizados. Elaborar los informes y resoluciones del Ente, e intervenir en todo lo vinculado con el área de su competencia. En general realizar todos los actos que correspondan a su competencia".*

Que en consecuencia, teniendo en cuenta lo precedentemente indicado, corresponde proceder a modificar la "Estructura y Funciones" aprobada como Anexo I por la Resolución ERAS N° 1/07 y modificada por las Resoluciones ERAS N° 15/07, N° 32/07 y N° 26/09.

Que han tomado la intervención que les compete la GERENCIA GENERAL y la GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS.

Que el Directorio del ENTE REGULADOR DE AGUA Y



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///3

SANEAMIENTO (ERAS) se encuentra facultado para el dictado de la presente resolución en virtud de lo normado por el artículo 48º, incs. d) y m), del Marco Regulatorio aprobado por la Ley N° 26.221 (B.O. 2/3/07).

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ENTE  
REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO

RESUELVE

ARTÍCULO 1º.- Modifícase el Anexo 1 aprobado por la Resolución ERAS N° 1/07, modificada por las Resoluciones ERAS N° 15/07, N° 32/07 y 26/09, en los términos del Anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- Regístrese, tomen conocimiento las Gerencias y Departamentos del ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS), comuníquese al MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PÚBLICA Y SERVICIOS, a la SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS, a la SUBSECRETARIA DE RECURSOS HIDRICOS, a la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN y a la AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN; dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL para su publicación extractada y, cumplido, archívese.

RESOLUCIÓN N° 21

**Firmas:**            **Dr. Carlos María Vilas - Presidente.**  
                          **Dra. Mariana García Torres - Vicepresidenta.**

Aprobada por Acta de Directorio N° 8/10

**Firma:**            **Dra. Patricia Susana Prono - Secretaria Ejecutiva**



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

## **ANEXO**

### **ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)**

#### **ESTRUCTURA Y FUNCIONES**

##### **GERENCIA GENERAL**

- Coordinar la relación del Directorio con la Comisión Asesora, con la Sindicatura de Usuarios y con las Gerencias y Departamentos del Organismo.
- Someter a consideración del Directorio las propuestas de evaluación de desempeño, promoción, sanción o baja del personal del Organismo, informando al Directorio de lo actuado.
- Someter a consideración del Directorio las propuestas de capacitación del personal.
- Proponer al Directorio el listado de temas que constituirán la agenda de cada reunión de ese Cuerpo, sin perjuicio de aquellos que decidan incluir directamente sus miembros.
- Presentar al Directorio las propuestas de las distintas áreas de las contrataciones necesarias para el funcionamiento del Organismo.
- Coordinar la ejecución de los procedimientos de consulta de opinión y de audiencia pública que se lleven a cabo en el marco del Organismo
- Coordinar el apoyo institucional, logístico y administrativo que el Organismo brinda a la Sindicatura de Usuarios y a la Comisión Asesora.
- Proponer al Directorio la participación del Organismo, en conjunto con Universidades, Institutos y otros Entes en el relevamiento, investigación, experimentación y desarrollo de nuevos mecanismos de control y regulación de servicios públicos, coordinando las actividades que se lleven a cabo al respecto.
- Delegar en las Gerencias, previa autorización del Directorio y con fundados motivos de eficiencia y celeridad en la gestión, una o más de sus funciones en cualquiera de las Gerencias del Organismo.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.

La Gerencia General estará integrada por dos Áreas:



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

### ÁREA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Colaborar en la participación del Organismo, en conjunto con Universidades, Institutos y otros Entes en el relevamiento, investigación, experimentación y desarrollo de nuevos mecanismos de control y regulación de servicios públicos, coordinando las actividades que se lleven a cabo al respecto. Centralizar los pedidos de las Gerencias y Departamentos en este sentido.
- Canalizar los pedidos de capacitación de personal formulados por las Gerencias y Departamentos, evaluarlas y elevar a la Gerencia General propuestas que incluyan su modo de financiamiento y requisitos exigidos al personal beneficiado.
- Evaluar las propuestas de actividades de formación y capacitación en temas regulatorios formuladas por las Gerencias del Ente, dirigidas tanto al público especializado como al público en general, incluyendo profesionales, miembros y representantes de asociaciones de usuarios, funcionarios de Organismos Reguladores, y todo aquel interesado en adquirir y profundizar conocimientos en la materia. Analizar y recomendar en cada caso las alternativas propias de financiamiento para estas actividades.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente, e intervenir en todo lo vinculado con el área de su competencia.
- En general realizar todos los actos que correspondan a su competencia.

### ÁREA PROGRAMA DE TARIFA SOCIAL

- Implementar e intervenir en el desarrollo del Programa de Tarifa Social en todas sus modalidades y controlar su aplicación.
- Coordinar las acciones y funciones desarrolladas por la Concesionaria, las jurisdicciones gubernamentales y demás actores del Programa.
- Intervenir en la elaboración de normas y procedimientos del Programa, como así también proponer su modificación.
- Desarrollar las acciones de atención y asesoramiento a beneficiarios en sede del ERAS y en forma telefónica.
- Administrar los datos de beneficiarios relevados por los diferentes actores del Programa generando padrones únicos de registro de acuerdo a las diferentes modalidades de inclusión.
- Observar el archivo de la información en soporte material y la integridad de



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///3

los registros de datos digitalizados.

- Elaborar los informes y resoluciones del Ente, e intervenir en todo lo vinculado con el área de su competencia.
- En general realizar todos los actos que correspondan a su competencia.

### **GERENCIA DE ECONOMÍA**

- Controlar el cumplimiento por parte del Prestador de los planes aprobados.
- Efectuar el control económico financiero del cumplimiento de los planes de inversión del Prestador.
- Realizar análisis de costos de inversión y operativos.
- Proponer al Directorio, a través de la Gerencia General, las comunicaciones que deben cursarse al Prestador notificándole los desvíos comprobados e instruyéndola sobre la adopción de las medidas correctivas necesarias.
- Controlar la contabilidad Regulatoria de la Concesión, elaborando las normas y otras herramientas necesarias al efecto, proponiendo su aprobación al Directorio a través de la Gerencia General y velando por su correcta aplicación por parte de la Concesionaria.
- Participar, en lo atinente a su competencia, del análisis de los reclamos de los usuarios por deficiente prestación de los servicios o por cualquier otro problema derivado de la Prestación.
- Coordinar el análisis de los informes que el Prestador debe presentar sobre el cumplimiento de las metas establecidas, elevando sus desarrollos y conclusiones con la debida antelación a la Gerencia General, para su posterior consideración por el Directorio.
- Verificar el cumplimiento del Prestador con el régimen tarifario, así como toda otra obligación de índole comercial, trabajando en conjunto con la Gerencia de Atención al Usuario cuando se tratare de temas que afectaren a éstos.
- Intervenir en el Programa de Tarifa Social, verificar y controlar su aplicación en los aspectos y cuestiones económicas y tarifarias vinculadas a la Tarifa Social y en la elaboración de las normas y otras herramientas necesarias.
- Controlar el cumplimiento del Régimen del Compre Trabajo Argentino de conformidad con la normativa vigente.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///4

- Proponer al Directorio a través de la Gerencia General la aprobación de los cargos que deba percibir el Prestador con motivo de las obras contempladas en el Capítulo X del Marco Regulatorio.
- Proponer al Directorio a través de la Gerencia General el refrendo de las liquidaciones o certificados de deuda que solicitare el Prestador.
- Coordinar la elaboración del balance económico social del servicio y el informe sugiriendo las medidas que correspondan adoptar en beneficio del interés general, elevando sus desarrollos y conclusiones con la debida antelación a la Gerencia General para su posterior consideración por el Directorio.
- Proponer a la Gerencia General la participación del Organismo, en conjunto con Universidades, Institutos y otros Entes en el relevamiento, investigación, experimentación y desarrollo de nuevos mecanismos de control y regulación de servicios públicos.
- Intervenir en todo lo vinculado con el régimen económico y tarifario de la Concesión.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente en todo lo vinculado con el área de su competencia.
- Informar al Directorio del estado de su gestión, a través de la Gerencia General.
- Aplicar la reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente al funcionamiento del Organismo, debiendo informar de inmediato a la Gerencia General respecto de cualquier desvío que se produjera en el ámbito de su Gerencia.
- Controlar el correcto desempeño y el presentismo de su personal.
- Efectuar un uso racional y eficiente de sus recursos humanos, quedándole estrictamente prohibido asignarle a cualquier miembro del personal a su cargo tareas propias de un agente de jerarquía superior. El Gerente será personalmente responsable ante el Directorio y ante el personal involucrado de cualquier irregularidad al respecto.
- Intervenir dentro del ámbito de su competencia en todos los expedientes administrativos concernientes a la concesión rescindida por el Decreto PEN N° 303/06.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.

La Gerencia de Economía estará integrada por dos Áreas:



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///5

#### ÁREA ECONÓMICO-FINANCIERA

- Asistir al Gerente en el control del cumplimiento por parte del Prestador de los planes aprobados.
- Asistir al Gerente en el control económico financiero del cumplimiento de los planes de inversión del Prestador, en el análisis de costos de inversión y operativos y en el refrendo de las liquidaciones o certificados de deuda que solicitare el Prestador.
- Asistir al Gerente en el control de la contabilidad Regulatoria, y en la elaboración de las normas y otras herramientas necesarias al efecto.
- Asistir al Gerente en el análisis de reclamos de usuarios en el marco de su competencia material.
- Asistir al Gerente en todo lo vinculado con el régimen económico de la Concesión.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente, e intervenir en todo lo vinculado con el área de su competencia.
- En general realizar todos los actos que correspondan a su competencia.

#### ÁREA TARIFA

- Asistir al Gerente en el control del cumplimiento por parte del Prestador de los planes aprobados.
- Asistir al Gerente en la implementación, supervisión y control de las estructuras y sistemas tarifarios, y en la elaboración de las normas y otras herramientas necesarias al efecto.
- Asistir al Gerente en la implementación y desarrollo del Programa de Tarifa Social, y en la elaboración de las normas y otras herramientas necesarias al efecto.
- Asistir al Gerente en todo lo vinculado con el régimen tarifario de la Concesión.
- Asistir al Gerente en el análisis de reclamos de usuarios en el marco de su competencia material.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente, e intervenir en todo lo vinculado con el área de su competencia.
- En general realizar todos los actos que correspondan a su competencia.





*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///6

## **GERENCIA DE BENCHMARKING**

- Proponer los parámetros de estandarización aplicables a una concesión de servicio de agua potable y tratamiento de efluentes como la regulada por la Ley 26221.
- Proponer mecanismos de información y seguimiento de indicadores de gestión que faciliten la comparación entre sectores de una misma prestación o entre servicios prestados en el país y en el exterior.
- Analizar y evaluar los datos para la conformación de los indicadores de Benchmarking presentados periódicamente por la Concesionaria al Ente
- Participar en la evaluación de estudios, informes y planes presentados por el Prestador en los aspectos relativos a su especialidad.
- Proponer a la Gerencia General la participación del Organismo, en conjunto con Universidades, Institutos y otros Entes en el relevamiento, investigación, experimentación y desarrollo de nuevos mecanismos de control y regulación de servicios públicos.
- Proponer al Directorio a través de la Gerencia General la realización de actividades de formación y capacitación en temas regulatorios dirigidas tanto a público especializado como al público en general, incluyendo profesionales, miembros y representantes de asociaciones de usuarios, funcionarios de Organismos Reguladores, y todo aquel interesado en adquirir y profundizar conocimientos en la materia. Las propuestas deberán incluir alternativas propias de financiamiento.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente en todo lo vinculado con el área de su competencia.
- Informar al Directorio del estado de su gestión, a través de la Gerencia General.
- Aplicar la reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente al funcionamiento del Organismo, debiendo informar de inmediato a la Gerencia General respecto de cualquier desvío que se produjera en el ámbito de su Gerencia.
- Controlar el correcto desempeño y el presentismo de su personal.
- Efectuar un uso racional y eficiente de sus recursos humanos, quedándole estrictamente prohibido asignarle a cualquier miembro del personal a su cargo tareas propias de un agente de jerarquía superior. El Gerente será personalmente responsable ante el Directorio y ante el personal



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///7

involucrado de cualquier irregularidad al respecto.

- Intervenir dentro del ámbito de su competencia en todos los expedientes administrativos concernientes a la concesión rescindida por el Decreto PEN N° 303/06.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.

### **GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS**

- Recomendar al Directorio la aprobación de los procedimientos jurídicos a ser aplicados por el Ente.
- Desempeñarse como Servicio Jurídico Permanente del Ente.
- Participar y coordinar la defensa de las decisiones del Directorio del Ente ante la justicia e instancias extrajudiciales, prejudiciales y administrativas.
- Controlar el curso de las acciones judiciales, prejudiciales, extrajudiciales y procedimientos administrativos en los cuales el Ente sea parte.
- Asistir a los abogados externos que en su caso designe el Directorio
- Estudiar e intervenir en los contratos a ser celebrados por el Ente con terceras partes.
- Responder fundadamente toda aquella consulta de carácter jurídico que el Directorio del Ente le traslade.
- Informar al Directorio acerca del contenido y alcance de las normas jurídicas dictadas relacionadas con la actividad del Ente.
- Participar, en lo atinente a su competencia, del análisis de los reclamos de los usuarios por deficiente prestación de los servicios o por cualquier otro problema derivado de la Prestación.
- Participar, en el marco de su competencia, en el análisis de los informes que el Prestador debe presentar al Ente Regulador.
- Cumplir con los acuerdos de percepción de honorarios por la intervención letrada de sus profesionales que defina el Directorio.
- Dar respuesta y coordinar los oficios que se reciben en el Organismo en tiempo y forma.
- Intervenir en las presentaciones de los defensores del pueblo, cartas documentos, telegramas y similares que se reciben en el Organismo.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente en todo lo vinculado con el



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///8

área de su competencia.

- Informar al Directorio del estado de su gestión a través de la Gerencia General.
- Aplicar la reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente al funcionamiento del Organismo, debiendo informar de inmediato a la Gerencia General respecto de cualquier desvío que se produjera en el ámbito de su Gerencia.
- Controlar el correcto desempeño y el presentismo de su personal.
- Efectuar un uso racional y eficiente de sus recursos humanos, quedándole estrictamente prohibido asignarle a cualquier miembro del personal a su cargo tareas propias de un agente de jerarquía superior. El Gerente será personalmente responsable ante el Directorio y ante el personal involucrado de cualquier irregularidad al respecto.
- Intervenir dentro del ámbito de su competencia en todos los expedientes administrativos y/o causas judiciales concernientes a la concesión rescindida por el Decreto PEN N° 303/06.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.

### **GERENCIA TÉCNICA**

- Controlar el cumplimiento por parte del Prestador de los planes aprobados; en cuanto a las tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación de plantas, estaciones elevadoras de agua y cloacas, grandes conductos y redes, obras de expansión, calidad del servicio, control de los activos y en todo lo atinente a su competencia.
- Proponer al Directorio, a través de la Gerencia General, las comunicaciones que deben cursarse al Prestador, a los organismos y autoridades correspondientes; notificándole los desvíos comprobados e instruyéndola sobre la adopción de las medidas correctivas necesarias.
- Controlar la calidad del servicio de agua y desagües cloacales, de acuerdo con lo normado por el Marco Regulatorio.
- Intervenir, en lo atinente a su competencia, en el tratamiento de los reclamos de los usuarios.
- Participar, en el marco de su competencia, en la evaluación de los informes que presente el Prestador elevando sus conclusiones, con la debida antelación a la Gerencia General, para su posterior consideración por el Directorio.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///9

- Proponer a la Gerencia General la participación del Organismo, en conjunto con Universidades, Institutos y otros Entes, en el relevamiento, investigación, experimentación y desarrollo de nuevos mecanismos de control y regulación de servicios públicos.
- Intervenir en el Inventario de Bienes y Usos que presenta anualmente el Prestador, en el marco de su competencia.
- Intervenir, desde el marco de competencia del Ente, en las decisiones de afectación y desafectación de los activos de la concesión.
- Verificar el cumplimiento del Prestador de las normas de calidad de agua y efluentes, así como toda otra obligación de índole técnica, trabajando en conjunto con la Gerencia de Atención al Usuario cuando se tratare de temas que afectaren a éstos.
- Verificar el funcionamiento de plantas y redes, tanto de agua potable como de desagües cloacales.
- Proponer la contratación de servicios de inspección y control necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente en todo lo vinculado con el área de su competencia.
- Informar al Directorio el estado de su gestión a través de la Gerencia General.
- Aplicar la reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente al funcionamiento del Organismo, debiendo informar de inmediato a la Gerencia General respecto de cualquier desvío que se produjera en el ámbito de su Gerencia.
- Controlar el correcto desempeño y el presentismo de su personal.
- Efectuar un uso racional y eficiente de sus recursos humanos, quedándole estrictamente prohibido asignarle a cualquier miembro del personal a su cargo, tareas propias de un agente de jerarquía superior. El gerente será personalmente responsable ante el Directorio y ante el personal involucrado de cualquier irregularidad al respecto.
- Intervenir dentro del ámbito de su competencia en todos los expedientes administrativos concernientes a la concesión rescindida por el Decreto PEN N° 303/06.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///10

La Gerencia Técnica estará integrada por tres Áreas:

#### AREA CONTROL DE ACTIVOS

- Controlar el cumplimiento de los planes aprobados, en relación con las tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación de las plantas y estaciones elevadoras de agua y cloacas, grandes conductos y redes, control de los activos y obras de expansión y en todo lo atinente al área de su competencia.
- Controlar los programas de corte de servicio de agua y cloacas.
- Programar las inspecciones que deban realizarse para efectuar los controles, informando al Gerente sobre los resultados.
- Evaluar y/o proponer al Gerente la contratación de servicios de inspección y control.
- Evaluar el Informe Anual y de Niveles de servicio, presentado por el Prestador.
- Intervenir en el tratamiento de los reclamos de usuarios en el marco de su competencia.
- Verificar el funcionamiento de plantas y redes, tanto de agua potable como de desagües cloacales.
- Controlar el cumplimiento de los niveles de presión aprobados.
- Intervenir en la restitución anticipada de bienes.
- Intervenir en la presentación del Inventario de Bienes afectados al Servicio en todo lo atinente al área de su competencia.
- Intervenir en lo referente a las instalaciones sanitarias internas.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente, e intervenir en todo lo vinculado con el área de su competencia.

#### AREA CALIDAD DEL SERVICIO

- Controlar el cumplimiento de los planes aprobados en relación con las tareas de calidad del servicio y en todo lo atinente al área de su competencia.
- Controlar el cumplimiento de las normas de calidad de agua y efluentes por parte del Prestador y en la calidad del vuelco y de los efluentes, de acuerdo



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///11

con lo normado por el Marco Regulatorio.

- Evaluar y/o proponer al Gerente la contratación de servicios de inspección y control.
- Programar las inspecciones que deban realizarse para efectuar los controles, informando al Gerente sobre los resultados.
- Evaluar el Informe Anual y de Niveles de Servicio, que presente el Prestador.
- Evaluar solicitudes de modificación a la calidad del servicio, propuestas por el Prestador.
- Intervenir en el tratamiento de los reclamos de usuarios en el marco de su competencia.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente, e intervenir en todo lo vinculado con el área de su competencia.

#### ÁREA SERVICIOS DESVINCULADOS

- Controlar el cumplimiento de las normas de calidad de agua y efluentes por parte de los servicios desvinculados.
- Programar las inspecciones que deban realizarse para efectuar los controles, informando al Gerente sobre los resultados.
- Intervenir en el tratamiento de los reclamos de usuarios relacionados con la calidad de agua y cloaca.
- Evaluar y/o proponer al Gerente la contratación de servicios de inspección y control.
- Proponer las comunicaciones a las autoridades competentes sobre las anomalías de calidad de agua y cloaca detectadas.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente, e intervenir en todo lo vinculado con el área de su competencia.

#### GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos vigentes relativos a la recepción y solución de reclamos de Usuarios.
- Entender en la solución de reclamos y consultas presentadas por Usuarios, dando respuestas rápidas y fundadas a los interesados.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///12

- Verificar que el Prestador garantice una adecuada y eficaz atención a los Usuarios.
- Asegurar el cumplimiento del Reglamento del Usuario.
- Participar, en el marco de su competencia, en el análisis de los informes que el Prestador debe presentar al Ente Regulador.
- Supervisar las relaciones con prestadores distintos al Concesionario dentro del área regulada.
- Intervenir en las controversias planteadas entre usuarios y Prestador.
- Organizar y mantener actualizado un registro estadístico que permita detectar el origen de los principales tipos de reclamos y controversias, así como los tiempos insumidos por la Concesionaria y el Ente en su solución.
- Proponer las medidas necesarias para realizar la aprobación y el control de los artefactos utilizados así como la ejecución de las instalaciones internas a cargo de los usuarios.
- Difundir y promover los aspectos generales de la gestión del Concesionario.
- Efectuar el apoyo institucional, logístico y administrativo que el Organismo debe brindar a la Sindicatura de Usuarios y a la Comisión Asesora, informando de ello a la Gerencia General.
- Canalizar las consultas de otros Organismos del Estado, de entidades privadas y de ONGs, relativas a la prestación del servicio.
- Dar respuesta y coordinar las presentaciones de los defensores del pueblo que se reciben en el Organismo en tiempo y forma, previa intervención de la Gerencia de Asuntos Jurídicos.
- Elaborar los informes y resoluciones del Ente en todo lo vinculado con el área de su competencia.
- Informar al Directorio del estado de su gestión, a través de la Gerencia General.
- Aplicar la reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente al funcionamiento del Organismo, debiendo informar de inmediato a la Gerencia General respecto de cualquier desvío que se produjera en el ámbito de su Gerencia.
- Controlar el correcto desempeño y el presentismo de su personal.
- Efectuar un uso racional y eficiente de sus recursos humanos, quedándole



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///13

estrictamente prohibido asignarle a cualquier miembro del personal a su cargo tareas propias de un agente de jerarquía superior. El Gerente será personalmente responsable ante el Directorio y ante el personal involucrado de cualquier irregularidad al respecto.

- Intervenir dentro del ámbito de su competencia en todos los expedientes administrativos concernientes a la concesión rescindida por el Decreto PEN N° 303/06.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.

#### **UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**

- Elaborar el planeamiento general de la auditoría interna a desarrollarse en el Ente de acuerdo con las normas generales de control interno y auditoría interna producidas por la Sindicatura General de la Nación.
- Elaborar y remitir el Plan Anual de Auditoría Interna a la Sindicatura General de la Nación para su análisis y aprobación final.
- Proponer las normas y procedimientos necesarios para el establecimiento y seguimiento del sistema de control interno.
- Revisar y evaluar la aplicación de los controles operativos, contables, de legalidad y financieros.
- Determinar la confiabilidad de los datos que se utilizan en las tareas del Ente.
- Verificar si las erogaciones son efectuadas y los ingresos son percibidos de acuerdo con las normas legales y contables aplicables.
- Verificar la precisión de las registraciones de los activos y las medidas de resguardo tomadas para protegerlos.
- Producir informes de auditoría sobre las actividades desarrolladas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones que correspondan.
- Efectuar el seguimiento de las observaciones y recomendaciones realizadas.
- Informar sobre los temas que la Sindicatura General de la Nación requiera.
- Asistir al Directorio en sus relaciones con la Auditoría General de la Nación.
- Responder las consultas que efectúe el Directorio relativas a los asuntos de su competencia.
- Aplicar la reglamentación interna y normas complementarias que





*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///14

contemplen todo lo referente al funcionamiento del Organismo, debiendo informar de inmediato a la Gerencia General respecto de cualquier desvío que se produjera en el ámbito de la Unidad de Auditoría Interna.

- Controlar el correcto desempeño y el presentismo de su personal.
- Efectuar un uso racional y eficiente de sus recursos humanos, quedándole estrictamente prohibido asignarle a cualquier miembro del personal a su cargo tareas propias de un agente de jerarquía superior. El Auditor Interno será personalmente responsable ante el Directorio y ante el personal involucrado de cualquier irregularidad al respecto.
- Intervenir dentro del ámbito de su competencia en todos los expedientes administrativos concernientes a la concesión rescindida por el Decreto PEN N° 303/06.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.

#### **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

- Elaborar el presupuesto anual del Ente y controlar su ejecución.
- Efectuar los registros de Contabilidad General y de Patrimonio.
- Realizar las liquidaciones y pagos de las obligaciones emergentes de provisiones y servicios contratados.
- Efectuar la gestión de compras y contrataciones y el abastecimiento de materiales, equipos y servicios requeridos para el funcionamiento del Ente.
- Efectuar el seguimiento y asistencia técnico administrativa respecto a los préstamos otorgados al Organismo.
- Intervenir en el desarrollo y aplicación de los sistemas informáticos que se utilicen en el Organismo, prestando apoyo a las áreas operativas en su empleo.
- Efectuar las liquidaciones de haberes de los agentes del ERAS, practicando las retenciones y liquidaciones pertinentes conforme las disposiciones aplicables en materia de seguridad social e impositivas.
- Llevar los legajos de personal actualizados y cumplir con las reglamentaciones correspondientes conforme el régimen laboral aplicable.
- Iniciar en tiempo y forma los trámites necesarios para la jubilación del personal del Organismo.
- Asistir a la Gerencia General en los procedimientos de evaluación de



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///15

desempeño, promoción, sanción o baja del personal del Organismo.

- Cumplir las acciones operativas inherentes a la aplicación y desarrollo de programas en materia de medicina del trabajo.
- Atender el mantenimiento de las instalaciones edilicias de la sede del Organismo, así como de los servicios que resulten necesarios.
- Intervenir en la determinación del requerimiento de soporte financiero del Ente y controlar la recaudación que con ese destino efectuó la Concesionaria.
- Realizar el seguimiento de los controles que se encuentran a cargo de la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) y de la Auditoría General de la Nación (AGN) conforme la normativa vigente.
- Dar respuesta a las cartas documentos, telegramas y similares que se reciben en el Organismo en tiempo y forma, previa intervención de la Gerencia de Asuntos Jurídicos.
- Informar al Directorio del estado de su gestión, a través de la Gerencia General.
- Aplicar la reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente al funcionamiento del Organismo, debiendo informar de inmediato a la Gerencia General respecto de cualquier desvío que se produjera en el ámbito de su Departamento.
- Controlar el correcto desempeño y el presentismo de su personal.
- Efectuar un uso racional y eficiente de sus recursos humanos, quedándole estrictamente prohibido asignarle a cualquier miembro del personal a su cargo tareas propias de un agente de jerarquía superior. El Titular del Departamento será personalmente responsable ante el Directorio y ante el personal involucrado de cualquier irregularidad al respecto.
- Intervenir dentro del ámbito de su competencia en todos los expedientes administrativos concernientes a la concesión rescindida por el Decreto PEN N° 303/06.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.

El Departamento Administrativo estará integrado por dos Áreas:



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///16

#### ÁREA RECURSOS HUMANOS y CONTRATACIONES

- Asistir al Titular del Departamento en la ejecución de las liquidaciones de haberes de los agentes del ERAS y en el manejo de los legajos de personal.
- Asistir al Titular del Departamento en el inicio en tiempo y forma los trámites necesarios para la jubilación del personal del Organismo.
- Asistir al Titular del Departamento y a la Gerencia General en los procedimientos de evaluación de desempeño, promoción, sanción o baja del personal del Organismo.
- Cumplir las acciones operativas inherentes a la aplicación y desarrollo de programas en materia de medicina del trabajo.
- Asistir al Titular del Departamento en la selección, ejecución y control de las contrataciones del Organismo.

#### ÁREA ADMINISTRACIÓN

- Asistir al Titular del Departamento en la elaboración y ejecución del presupuesto anual y en la elaboración de los registros de Contabilidad General y de Patrimonio.
- Asistir al Titular del Departamento en las liquidaciones y pagos de las obligaciones emergentes de provisiones y servicios contratados y en la gestión de compras y contrataciones.
- Asistir al Titular del Departamento en el seguimiento y asistencia técnico administrativa de los préstamos otorgados al Organismo.
- Asistir al Titular del Departamento en la determinación del requerimiento de soporte financiero del Ente y en el control de la recaudación que con ese destino efectuó la Concesionaria.

#### SUBÁREA SISTEMAS

- Intervenir en el desarrollo y aplicación de los sistemas informáticos que se utilicen en el Organismo, prestando apoyo a las áreas operativas en su empleo.
- Canalizar los requerimientos de equipamiento y sistemas informáticos formulados por las Gerencias y Directorio.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///17

## **DEPARTAMENTO SECRETARIA EJECUTIVA**

- Atender a la gestión administrativa del Directorio y de su Presidente.
- Coordinar las reuniones del Directorio, asistiendo a la Gerencia General en la preparación de las agendas y establecimiento de fechas y horarios.
- Efectuar un estricto seguimiento y transcripción de las decisiones adoptadas por el Directorio en sus reuniones. Cualquier desvío respecto de lo efectivamente resuelto por el Directorio generará una responsabilidad personal de este Funcionario frente al Organismo.
- Comunicar a las correspondientes Gerencias del Organismo las decisiones adoptadas por el Directorio.
- Controlar el cumplimiento de las distintas instancias del Organismo con las disposiciones del Decreto PEN N° 1172/03. A ese efecto, tendrá la facultad de proponer las medidas que hagan a una eficiente adopción de dichas normas a través de la Gerencia General.
- Ser depositario de toda la documentación del Directorio, de los libros de actas y resoluciones y de toda documentación administrativa en el ámbito de éste.
- Controlar el cumplimiento por parte de las distintas instancias del Ente con los plazos que las diversas normativas y otros Organismos le impongan a la hora de dar respuesta a pedidos de informes, consultas, etc. La Secretaría Ejecutiva deberá alertar a la Gerencia o Departamento correspondiente ante la posibilidad de incurrir en el incumplimiento de un plazo. Estas comunicaciones deberán ser puestas en conocimiento de la Gerencia General.
- Asegurar la adecuada difusión de las acciones del Ente y de las decisiones de su Directorio.
- Recopilar, controlar y verificar los contenidos publicados en la página web del Organismo.
- Comunicar diariamente al Directorio la información relevante para el Ente y su actividad contenida en medios de prensa y otros mecanismos de difusión.
- Supervisar las tareas de la Mesa de Entradas y llevar los registros de entradas, salidas y archivo de toda la documentación del Ente.
- Certificar la documentación emitida por el Organismo.
- Informar al Directorio del estado de su gestión, a través de la Gerencia General.



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///18

- Aplicar la reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente al funcionamiento del Organismo, debiendo informar de inmediato a la Gerencia General respecto de cualquier desvío que se produjera en el ámbito de la Secretaría Ejecutiva.
- Controlar el correcto desempeño y el presentismo de su personal.
- Efectuar un uso racional y eficiente de sus recursos humanos, quedándole estrictamente prohibido asignarle a cualquier miembro del personal a su cargo tareas propias de un agente de jerarquía superior. El Secretario Ejecutivo será personalmente responsable ante el Directorio y ante el personal involucrado de cualquier irregularidad al respecto.
- Intervenir dentro del ámbito de su competencia en todos los expedientes administrativos concernientes a la concesión rescindida por el Decreto PEN N° 303/06.
- En general realizar todos los actos que hagan a su competencia.

El Departamento Secretaria Ejecutiva estará integrado por tres Áreas:

#### ÁREA ADMINISTRATIVOS

- Asistir al Titular del Departamento en la gestión administrativa y en el seguimiento de los libros y documentación.
- Asistir al Titular del Departamento en las comunicaciones con las demás Gerencias y Departamentos del Organismo y con su Directorio.
- Controlar el cumplimiento por parte de las distintas instancias del Ente con los plazos que las diversas normativas y otros Organismos le impongan a la hora de dar respuesta a pedidos de informes, consultas, escritos, etc. La Secretaría Ejecutiva deberá alertar a la Gerencia o Departamento correspondiente ante la posibilidad de incurrir en el incumplimiento de un plazo. Estas comunicaciones deberán ser puestas en conocimiento de la Gerencia General.

#### ÁREA DESPACHO

- Asistir al Titular del Departamento en el ejercicio de las tareas de mesa de entradas y salidas, llevando los registros de entradas, salidas y archivo de toda la documentación del Ente.
- Asistir a Titular del Departamento en el control del cumplimiento por el Ente



*Ente Regulador de Agua y Saneamiento*

Expte. N° 001-07

///19

con los distintos plazos que las diversas normativas y otros Organismos le impongan a la hora de dar respuesta a pedidos de informes, consultas, escritos etc.

- Conceder vistas de las actuaciones y expedientes, previa intervención de la Gerencia de Asuntos Jurídicos.

#### ÁREA PRENSA Y DIFUSIÓN

- Asistir al Titular del Departamento en la difusión de las acciones del Ente y de las decisiones de su Directorio.
- Asistir al Titular del Departamento en la recopilación, controlar y verificación de los contenidos publicados en la página web del Organismo.
- Asistir al Titular del Departamento en la comunicación al Directorio de la información relevante para el Ente y su actividad contenida en medios de prensa y otros mecanismos de difusión.

#### SUBÁREA PÁGINA WEB

- Asistir en la difusión de las acciones del Ente y de las decisiones de su Directorio.
- Asistir en la recopilación, control y verificación de los contenidos publicados en la página web del Organismo.
- Asistir en el cumplimiento de las disposiciones del Decreto PEN N° 1172/03.
- Asistir en la comunicación al Directorio de la información relevante para el Ente y su actividad contenida en la web.