INFORME FINAL

CENTRO DE GESTION Y PARTICIPACIÓN N° 7

AUDITORIA DE GESTION

BUENOS AIRES, ABRIL DE 2005.

AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE
BUENOS AIRES

PRESIDENTE

LIC. MATIAS BARROETAVEÑA

AUDITORES GENERALES

DRA. ALICIA BOERO

DR. VICENTE BRUSCA

DR. RUBEN CAMPOS

DR. NICOLAS CORRADINI

LIC. JOSE LUIS GIUSTI

LIC. JOSEFA PRADA

INFORME FINAL

Proyecto Nº 05.05.27

NOMBRE DEL PROYECTO: Centro de Gestión y Participación N° 7.

DURACIÓN DEL PROYECTO: 31 de enero al 23 de marzo de 2005.

PERÍODO BAJO EXAMEN: Año 2004.

EQUIPO DESIGNADO: Auditor Supervisor:
Lic. Maria Estela Moreno

OBJETO: Centro de Gestión y Participación N°7, Auditoria de Gestión. Año 2004.

OBJETIVO: Evaluar, en términos de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.

ALCANCE: Evaluar los procedimientos en relación a la totalidad de los ingresos y de otros indicadores de gestión en términos de eficacia, eficiencia y economía.

JURISDICCIÓN: N° 27 Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.

UNIDAD EJECUTORA DEL PRESUPUESTO:
183 – Centro de Gestión y Participación Nº 7.

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS:
2053 - ATENCIÓN AL VECINO

Denominación	Unidad de medida	Cantidad
Pedidos recepcionados	Pedido	23.000
Respuesta a los trámites	Respuesta	5.705

2091 - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Denominación	Unidad de medida	Cantidad
Población que demanda participación	Personas	98.500
Población participante	Participante	98.500

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, julio del 2005
Destinatario	Colegio de Auditores de la AGCBA
Código del Proyecto	5.05.27
Denominación del Proyecto	Centro de Gestión y Participación Nº 7
Período examinado	Año 2004
Objetivo de la auditoria	Evaluar, en términos de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.
Alcance	Evaluar los procedimientos en relación a la totalidad de los ingresos y de otros indicadores de gestión en términos de eficacia, eficiencia y economía.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Entre el 31 de enero al 23 de marzo del 2005.
Limitaciones al alcance	➢ Las cifras enviadas por la D.G. de C. Según el listado de Ejecución Presupuestaria al 14/02/05, son cifras provisorias, ya que la cuenta de inversión se encuentra dentro de los plazos establecidos por la Ley de cierre definitivo. ➢ El 2% de las Organizaciones no Gubernamentales, en adelante (O.N.G´s) del listado suministrado por el CGP Nº 7, no pudo ser contactado telefónicamente, por no contar con número telefónico. ➢ La confección de indicadores sobre participación ciudadana, se vio limitada por el aporte escaso de datos sobre las variables: población real, población participante (efectiva y potencial). Impidiendo la práctica generalizada del Presupuesto Participativo entre los vecinos de la zona.
Aclaraciones previas	Las aclaraciones previas plasman las siguientes cuestiones: ➢ Criterios, identificación de riesgos y determinación de áreas críticas. ➢ Delimitación geográfica y características generales del CGP Nº 7. ➢ Estructura y mantenimiento edilicio. ➢ Organigrama del CGP Nº 7. ➢ Descripción de los servicios públicos de los Programas Presupuestarios involucrados. ➢ Antecedentes del proceso de descentralización. ➢ Marco normativo. ➢ Presupuesto. ➢ Quejas. ➢ Encuestas de satisfacción. ➢ Participación ciudadana.

- Servicios brindados en el CGP Nº 7.
- Cuadro FODA.

Fortalezas	Oportunidades
➢ El objeto de los CGP, es llevar adelante la descentralización de la Administrativa del Gobierno de la Ciudad, es decir, acercar el gobierno a la gente. ➢ La construcción de las Redes Sociales, como parte capilar de una corriente (conducta) de participación constructiva del barrio por parte de la ciudadanía y sus representantes.	➢ El hecho de ser un organismo que recibe denuncias, reclamos y asistencia a los vecinos, aumenta la relación Participación / Satisfacción Ciudadana, permitiendo mejorar los parámetros de eficiencia, eficacia y economía en la administración de los recursos de la CABA. ➢ La existencia de un delegado barrial, aumenta la práctica democrática dentro de la organización del barrio. ➢ Que los servicios que prestan los CGP se coordinen, intra-CGP e Inter.- CGP (mantener un fluido contacto entre los CGP y el gobierno de la ciudad). Demostrado soluciones a los problemas que se les presentan a diario. ➢ El desarrollo de actividades culturales (de cursos de formación) es un punto por donde construir nuevas conductas positivas de participación y formación de la ciudadanía. ➢ Encontrar el punto de equilibrio de gestión (entre los reclamos, denuncias recibidos y la percepción de satisfacción de la ciudadanía); para lo cual es conveniente realizar encuestas de satisfacción a las personas que se encuentran dentro (empleados) y fuera (ciudadanos) de los CGP.- Encuestas que ya han sido realizadas por la AGCBA. ➢ Incorporar dentro de las funciones de los CGP " ámbito de discusión de temas de seguridad ciudadana". ➢ La posibilidad de ser un ámbito de encuentro para la discusión de problemas sociales, donde se puedan encausar y orientar las conductas individuales, grupales, a través de la información y la formación del "*ciudadano solidario"*. ➢ Constituir un espacio de formación e información para la realización de la cultura ciudadana, en sus diversas expresiones. ➢ La puesta en marcha de una gestión urbana (descentralizada) moderna, eficiente, eficaz y económicamente sustentable harán del gobierno de la ciudad una administración confiable y transparente.
Debilidades	**Amenazas**
➢ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por motivos	➢ Se constituye como una boca de recepción de denuncias y reclamos,

de recursos humanos, estructura edilicia, desinformación de la ciudadanía. ➢ Escasa información de la población sobre las funciones que cumplen los CGP, provocándose una aglomeración de personas para realizar tramites no siempre pertinente a las funciones de los CGP.	sin capacidad de resolución. ➢ Escaso control de la Gestión de los CGP y coordinación entre las áreas y las funciones de estos. Puede convertir a estos centros en ámbitos ineficientes, ineficaces para hacer llegar las denuncias, reclamos de la población al gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. ➢ Que los CGP se convierta en una estructura administrativa "boba". Tiene una estructura, que pierde las funciones para las cuales fue creado.

- Indicadores de gestión.

Área Crítica: Planificación.

- Relevamiento de tareas:

Tareas realizadas en el 2004
Tareas Programadas para el 2004

- Metas Presupuestarias Financieras.
  - ✓ Programa 2053 - Atención al Vecino:

Anteproyecto presupuestario financiero
Crédito Vigente

Ejecución Presupuestaria etapa devengado
Crédito Vigente

  - ✓ Programa 2091 - Participación Ciudadana:

Anteproyecto presupuestario financiero
Crédito Vigente

Ejecución Presupuestaria etapa devengado
Crédito Vigente

- Metas Físicas.
  - ✓ Programa 2053 - Atención al Vecino.

Pedidos reales recepcionados
Pedidos recepcionados presupuestados

Respuesta real a los trámites
Respuesta planificada los trámites

  - ✓ Programa 2091 - Participación Ciudadana:

Población que demanda participación 2004
Población que demanda participación estimada

Población participante real
Presupuesto población participante

- Cumplimiento de responsabilidades primarias.

Estructura real
Estructura formal

Área Crítica: Atención al Cliente

- Atenciones.

Reclamos resueltos
Cantidad de reclamos recibidos

	➢ Quejas. Quejas sobre Adultos 2000 Total público Adultos 2000 Quejas sobre Atención Informes Total público Atención Informes Quejas Atención al Público Telefónica Atención al Público Telefónica Quejas Rentas Atención al Público Rentas Quejas Registro Civil Atención al Público Registro Civil ➢ Encuestas de Satisfacción. **Área Crítica: Participación Ciudadana** ➢ Presupuesto participativo. Asistencia de participantes a las reuniones Potenciales participantes ➢ Consejo consultivo. Reuniones realizadas Reuniones programadas **Área Crítica: Servicios a los vecinos** ➢ Desconcentrados. Cantidad de personas atendidas Cantidad de personas a atender ➢ Servicios Propios. Personas atendidas Personas proyectadas a atender
Observaciones principales	✓ No existe planificación estratégica ni desagregada en el CGP. ✓ El CGP es un receptor de denuncias y reclamos, sin una real facultad de resolución, lo cual lo constituye en un intermediario administrativo, que de cara a la ciudadanía, es la representación institucional del GCBA, lo cual desgasta su función debido a su imposibilidad de suministrar soluciones. ✓ Falta de coordinación en la prestación de servicios a cargo de otras dependencias del GCBA, conforme lo prescribe la normativa aplicable (Resolución Nº 2-SSD-97, Art. 1°, B.O. 24-2-97), la cual no puede realizarse unilateralmente, teniendo en cuenta que las direcciones generales de los CGP´s carecen de facultades para obligar a otros organismos a realizar cualquier acción conjunta.

CONCLUSIONES	Los CGP´s ven dificultado su accionar por los escasos recursos con que cuentan para cumplir con sus responsabilidades, por carecer de facultades para obligar a los organismos centrales a realizar acciones conjuntas, por no tener competencia sobre los organismos desconcentrados a fin de realizar una gestión mancomunada, y por no participar de la planificación y ejecución de su propio presupuesto. Asimismo, actualmente en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, se está tratando la "Ley de Comunas", la cual marcará la finalización de la tarea desconcentradora de los CGP´s. Ante este escenario, la conclusión del presente informe, en primer lugar, evalúa de modo ex post la gestión del CGP Nº 7 en su gestión 2004, concluyendo que, con los recursos materiales, tecnológicos, infraestructurales y humanos con que cuenta el CGP Nº 7, ha realizado una gestión razonable en términos de economía, eficiencia y eficacia. Por otro lado, resta recomendar que, en pos del buen funcionamiento de las Comunas como entes descentralizadores, se tengan en cuenta las recomendaciones efectuadas por este órgano de control, no sólo al CGP Nº 7, sino a todos los CGP´s auditados a la fecha de emitir el presente informe.

INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROYECTO Nº 5.05.27

SEÑOR
PRESIDENTE DE LA LEGISLATURA DE LA CIUDAD
AUTONOMA DE BUENOS AIRES
LIC. JORGE TELERMAN
S / D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135º de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131º, 132º y 136º, esta Auditoría General procedió a efectuar un examen el ámbito del Centro de Gestión y Participación Nº 7, con el objeto que se describe a continuación:

1. OBJETO

Centro de Gestión y Participación N° 7, Auditoría de Gestión. Año 2004.

2. OBJETIVO

Evaluar, en términos de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa, de las misiones y funciones asignadas a los Centros de Gestión y Participación, y de la normativa vigente relativa al proceso de descentralización, así como la adecuación de los recursos humanos afectados al mismo.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoria Externa establecidas en el Artículo 6º de la ley Nº 325 de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires aprobatoria de las normas de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires.

3.1. Procedimientos aplicados:

En base a la utilización de herramientas de relevamiento de gestión (entrevistas, cuestionarios, observaciones *in situ* e informes escritos), se analizó la siguiente información suministrada por el organismo auditado:

- Descripción de los Programas 2053 y 2091 correspondientes al ejercicio 2004.

- Objetivos de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana, y de la Dirección general Técnica, Administrativa y Legal.
- Metas Físicas de los Programas 2053 y 2091.
- Publicación en internet de servicios brindados por el CGP Nº 7.
- Inventario de dominio privado.
- Informe de Gestión de la Dirección General del CGP Nº 7.
- Organigrama del CGP Nº 7.
- Personal
    - ✓ Listado de personal. Nombramientos.
    - ✓ Listado de beneficiarios del Plan Jefes y jefas de hogar.
    - ✓ Estadísticas sobre presentismo y licencias.
- Informe de la Unidad de Auditoría Interna sobre Recursos Humanos.
- Copia de Libro de Quejas.
- Libros Contables:
    - ✓ Libro Banco.
    - ✓ Libro caja.
    - ✓ Libro viáticos.
- Cajas Chicas del CGP Nº 7.

Para la realización de este análisis, se aplicaron los siguientes procedimientos generales de auditoría:

1. Recopilación de la normativa relacionada con el Centro de Gestión y Participación (en adelante CGP).
2. Entrevista protocolar con los/las funcionarios/as a cargo de la CGP, y presentación del equipo designado a tal efecto.
3. Relevamiento de la estructura organizacional adoptada por el CGP: organigrama, reglamento interno, responsabilidades primarias y acciones, autoridades y dotación de personal.

4. Relevamiento de los procedimientos administrativos, operaciones, circuitos, etc., adoptados por el CGP.

5. Requerimiento y recopilación de información, normativa y/o documentación relacionada con la gestión 2004 de los programas, subprogramas, actividades y servicios prestados por el Centro.

6. Relevamiento de las etapas presupuestarias de formulación (anteproyecto presupuestario) aprobación (crédito original aprobado), ejecución (ejecución presupuestaria en las etapas preventiva y definitiva) y evaluación (etapa de devengado y pagado).

7. Control y análisis cajas chicas.

8. Relevamiento de Antecedentes de auditorías anteriores.

9. Verificación del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

10. Realización de Encuestas de Satisfacción de los vecinos de la zona.

11. Realización de encuestas de satisfacción a ONG´s de la zona de influencia del CGP.

12. Relevamiento de Infraestructura Edilicia del CGP Nº 7.

En base al análisis realizado, se aplicaron las siguientes herramientas de evaluación de gestión:

1. Identificación de áreas críticas.

2. Identificación de riesgos de auditoría.

3. Realización de cuadro FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas).

4. Evaluación de la gestión en términos de indicadores.

Las tareas de campo han sido desarrolladas entre 31 de enero de 2005 y el 23 de marzo de 2005.

4. LIMITACIONES AL ALCANCE

Las cifras enviadas por la Dirección General de Contaduría que constan en el Listado de Ejecución Presupuestaria al 14/02/05, son cifras provisorias, motivo por el cual no pudo verificarse la integridad de los saldos, debido a que actualmente la Cuenta de Inversión se encuentra dentro de los plazos establecidos por la Ley para su cierre definitivo.

El 2% de las Organizaciones No Gubernamentales (en adelante ONG´s) del listado suministrado por el CGP Nº 7, no pudo ser contactado telefónicamente, por no contar con número telefónico en el listado suministrado por el CGP.

La confección de indicadores sobre participación ciudadana, se vio limitada por la carencia de datos para conformar las variables que los integran, tales como población potencial participante, o recursos con los que cuenta el CGP para generalizar la práctica del instituto “Presupuesto Participativo” entre los vecinos de la zona de influencia del organismo auditado.

5. ACLARACIONES PREVIAS

El **criterio de auditoría** adoptado para la evaluación de esta gestión gubernamental es realizar una medición de la misma en términos de eficiencia, eficacia y economía, teniendo en cuenta los recursos materiales, humanos y tecnológicos con que cuenta, la razonabilidad de sus responsabilidades primarias frente a los recursos disponibles para su cumplimiento, y las tareas que efectivamente realiza el CGP, independientemente de las que debería realizar de acuerdo al proceso descentralizador de la Ciudad de Buenos Aires.

A fin de poder establecer las **áreas críticas** a abordar en el presente examen se han detectado los riesgos de auditoría que surgen de las características de la gestión auditada.

Se han clasificado los **riesgos de auditoría** en riesgos inherentes, riesgos de control interno y riesgos de no detección, teniendo en cuenta la sensibilidad organizacional (cubre riesgo inherente), el ambiente de control (cubre riesgo de control interno), los cambios de personas, de sistemas y de ambiente (cubre riesgos de control interno), la complejidad organizacional y/o tecnológica (cubre riesgo de no detección) y el tamaño de la organización auditada (cubre riesgo de no detección).

Los riesgos inherentes del CGP Nº 7 se relacionan con la no ejecución de su propio presupuesto, la falta de control sobre la gerencia de los servicios descentralizados y desconcentrados; la confección de metas físicas no acordes a sus responsabilidades primarias, la falta de actualización en la normativa que enmarca las acciones del CGP, y la ausencia, en sus responsabilidades primarias, del poder resolutorio de los reclamos, quejas y pedidos que recibe, constituyéndose en un receptor de demandas, cuya atención no le corresponde a la organización.

Los riesgos de control interno se encuentran relacionados al débil sistema de control del organismo, reflejado en la ausencia de manuales de normas y procedimientos, la realización de tareas estratégicas por parte de contratados o beneficiarios del Plan de Jefes y Jefas de Familia, y la falta de confección por parte del organismo de indicadores de gestión, a fin de poder medir y realizar un seguimiento de su propias acciones.

Los riesgos de no detección se relacionan al carácter ex post de las tareas de auditoría, y a la imposibilidad de emitir opiniones sobre el desenvolvimiento real de la gestión en sus actividades cotidianas, a no ser por lo expuesto en la documentación respaldatoria.

En base al establecimiento de estos riesgos, se establecen las siguientes áreas críticas que, por sus características, son consideradas sensibles y proclives a ser auditadas:

Área Crítica: Planificación.

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Planificación estratégica y desagregada	Planificación de tareas	✓ Relevamiento de tareas planificadas por área del CGP. ✓ Relevamiento de informes de gestión por área. ✓ Relevamiento del Informe de Gestión del CGP.
	Metas presupuestarias	✓ Relevamiento de Anteproyecto Presupuestario. ✓ Recopilación de información atinente a los componentes de las metas físicas presupuestarias. ✓ Evaluación de la pertinencia de la confección de metas acorde a las responsabilidades del organismo. ✓ Cruce de información entre el anteproyecto presupuestario y el crédito original otorgado. ✓ Evaluación presupuestaria (cruce de crédito vigente y devengado de los dos programas presupuestarios en cuestión)
	Cumplimiento de responsabilidades primarias	✓ Recopilación normativa de responsabilidades primarias y marco normativo de la gestión en análisis. ✓ Relevamiento de la estructura real de funcionamiento del organismo, en base a entrevistas y observaciones *in situ*.

Área Crítica: Atención al cliente

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Reclamos	Atenciones	✓ Relevamiento de reclamos recibidos. ✓ Clasificación tipológica de los mismos. ✓ Nivel de coordinación con demás organismos de gobierno.
	Quejas	✓ Cantidad de quejas recibidas en el CGP en el 2004. ✓ Niveles de solución de las mismas.

	Encuestas de satisfacción	✓ Encuesta de satisfacción al vecino atendido en el CGP. ✓ Encuesta de satisfacción a las ONG´s.

Área Crítica: Participación Ciudadana

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Demanda de Participación	Presupuesto Participativo	✓ Relevamiento de las reuniones realizadas por el Presupuesto Participativo en el 2004. ✓ Relevamiento de la concurrencia a las mismas. ✓ Productos de las mismas.
	Consejo Consultivo	✓ Relevamiento de las reuniones realizadas por el Consejo Consultivo en el 2004. ✓ Relevamiento de la concurrencia a las mismas. ✓ Productos de las mismas.

Área Crítica: Servicios a los vecinos

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Servicios del CGP	Desconcentrados	✓ Relevamiento de los servicios desconcentrados que desarrollan acciones en el CGP. ✓ Relevamiento de estadísticas sobre el funcionamiento de los mismos.
	Propios del CGP	✓ Relevamiento de tareas específicas realizadas por el propio CGP. ✓ Estadísticas del CGP sobre demandas. ✓ Estadísticas generales de funcionamiento.

Es importante recalcar que, la selección de estas áreas críticas tuvo en cuenta también que las acciones llevadas a cabo por el CGP Nº 7 en su gestión 2004, se encuentran enmarcadas en dos programas presupuestarios: el 2053 “Atención al Vecino” y el 2091 “ Participación Ciudadana”, por lo que estas dimensiones (atenciones y participación), fueron tenidas en cuenta en pos de definir los niveles de cumplimiento del CGP de sus misiones.

Asimismo, la definición de estos programas formula metas físicas de los mismos, las cuales deberán ser consideradas a fin de medir la gestión del CGP, no sólo con respecto a su cumplimiento, sino también respecto a su pertinencia y a la existencia de datos en el CGP a fin de medir las variables involucradas.

CENTRO DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN Nº 7

Superficie (ha)	1549.6
Población (hab)	263247
Densidad (hab/ha)	169.9
Cant. de Manzanas	1105
Cant. de Parcelas	32856
Espacios Abiertos	
Recreación (ha)	78.8
Cantidad	19
Equipamiento Tejido Abierto	2.6
Cantidad	1
Playas FFCC (ha)	28.1
Cantidad	3
Cantidad de Cuadras	2421
Km. de Cuadras	255.8

Los barrios que incluye la delimitación del CGP Nº 7 son los siguientes: Floresta, Villa Luro, Vélez Sarfield, Flores, Caballito, Parque Avellaneda y Parque Chacabuco.

Los límites geográficos son las calles Escalada, Irigoyen, César Díaz, Av.Juan B. Justo, Av. Gaona, Martín de Gainza, Av. Rivadavia, Emilio Mitre, Asamblea, Curapaligüe y Av. del Trabajo.

La sede del CGP Nº 7 se encuentra en Avenida Rivadavia 7202, Código Postal 1406, Teléfono: 4613-1530.

Estructura y mantenimiento edilicio[1]

Habiéndose practicado el procedimiento de verificación *in situ* del inmueble ocupado por el CGP 7, se determinó que:

- ✓ La instalación eléctrica presenta irregularidades en su instalación, como ser cables expuestos y encintados, falta de artefactos de iluminación y tapas en las llaves de luz.

- ✓ La dimensión del acceso de ingreso al edificio resulta inadecuado, impidiendo el normal movimiento de salida y entrada del gran flujo de gente que, a diario, concurre a dicho edificio.

- ✓ En varios lugares del edificio, se puede observar que los vidrios están rotos o faltan; los cielorrasos armados tienen sectores donde faltan varios paneles, quedando la instalación eléctrica expuesta; los tableros eléctricos (en su mayoría) están peligrosamente abiertos; en algunos baños faltan artefactos sanitarios o están rotos, y otros están clausurados o utilizados como depósito.

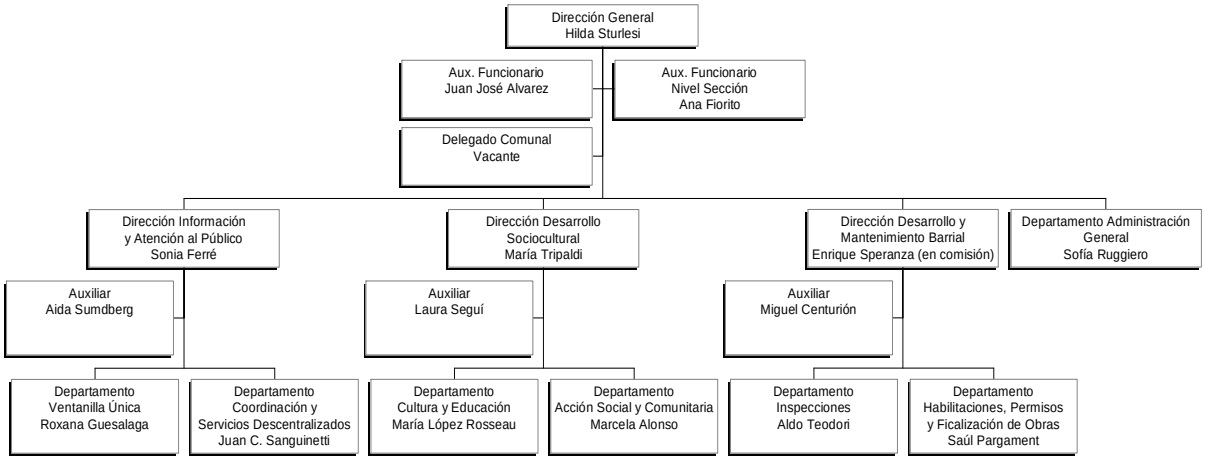
- ✓ No hay salida de emergencia ni tampoco un plan de evacuación del edificio.

- ✓ El aire acondicionado central es insuficiente para cubrir todo el edificio, en especial del piso 3° al 6°.

- ✓ En la baranda de la escalera principal, queda un espacio grande entre los elementos horizontales de protección, lo cual constituye un peligro serio para los niños que deambulan por el edificio.

[1] Ver Anexo fotográfico.

Organigrama del CGP Nº 7



Descripción de los servicios públicos de los programas presupuestarios involucrados

Atención al vecino:

La necesidad que tienen los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires de disponer de un espacio de referencia próximo, en su barrio, para realizar trámites correspondientes a los servicios que ofrece el Gobierno de la Ciudad.

La Dirección General del CGP Nº 7, es un área dependiente de la Secretaría de Descentralización que participa en el proceso de desconcentración de los servicios, mejorando la calidad de atención a los vecinos, y permitiéndoles un acercamiento y fortalecimiento en la relación gobierno-ciudadano.

Vecinos residentes tanto dentro del territorio del CGP Nº 7, como de otros municipios del Conurbano, sobre todo zona oeste, involucrando a estudiantes, comerciantes, Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones Vecinales, organismos públicos y privados.

En un contexto de grave crisis económica, social y de representación, la gestión local tiene la posibilidad de redefinir y relegitimar la función del Estado ante la sociedad.

El producto final es la respuesta que se brinda a los pedidos recepcionados, ya sea a través de las gestiones que se realizan ante las distintas áreas de Gobierno o desde el mismo CGP.

El grado óptimo de satisfacción de la necesidad revelada está sujeto a la respuesta que corresponde dar a las Áreas Centrales. Con el fin de lograr

una mejora resulta imprescindible profundizar los alcances de la respuesta que brinda el servicio.

La definición de metas físicas en el marco de este programa presupuestario tiene como variables a los pedidos recepcionados, y las respuestas de los trámites, que, desarrollaremos más adelante si corresponde darlas o no al CGP.

Participación Ciudadana:

El área coordina la consolidación del Programa Presupuesto Participativo, a través de la organización de foros de Participación, como así también de la realización de eventos, talleres, muestras de arte y toda otra actividad comunitaria que vincule e integre a los vecinos de la Ciudad.

La población objeto es el conjunto de habitantes de la Ciudad de Buenos Aires. El perfil de los demandantes está caracterizado por diversos estratos sociales y/o culturales, tanto sean ciudadanos de la tercera edad, docentes, alumnos, comerciantes, familias en situaciones de riesgo, etc.

Considerando la situación de crisis de representación, social, cultural, etc., que impera en la actualidad, resulta conveniente profundizar y estimular la participación ciudadana relegitimando y redefiniendo la relación entre el Estado y la sociedad, consolidando el proceso de descentralización en la Ciudad.

Coordinar la participación ciudadana, involucrando a los vecinos en la gestión pública, con el fin de llevar a cabo la ejecución de las prioridades fijadas y dar satisfacción a las mismas en tiempo y forma.

Los recursos que condicionan la capacidad de producción están dados por:

1) La capacidad de respuesta en tiempo y forma de las áreas centrales.

2) La capacidad de interpretación objetiva y sustantiva de las prioridades fijadas por los vecinos, que conduzcan a dar una solución rápida a sus demandas.

Considerando la demanda actual de la comunidad en cuanto a la participación en la gestión pública de gobierno, y teniendo en cuenta la respuesta que se brinde a los requerimientos; se espera un mayor acercamiento de los vecinos y una optimización de la descentralización con el fin de desarrollar las políticas públicas que los satisfagan.

En el marco de este programa las variables incluidas en sus metas físicas son: población que demanda participación, y población participante, deberá establecerse en el presente informe la forma en que estos indicadores se han

construido, a fin de poder dilucidar la posibilidad real de cuantificación de los mismos.

Antecedentes del proceso de descentralización

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires ha implementado un proceso de descentralización como herramienta de reforma y modernización de sus propias estructuras organizativas a partir de la sanción del Decreto 13-GCBA-96 del 9 de agosto de 1996, a cargo del Vice Jefe de Gobierno.

El programa llevado a cabo por el Poder Ejecutivo tiene como objetivos prioritarios satisfacer las demandas de los vecinos y fomentar su participación en los procesos de gobierno.

La descentralización implica una revalorización de la vida barrial y, consecuentemente, una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Los Centros de Gestión y Participación deben brindar -en cumplimiento de sus responsabilidades- servicios a la comunidad.

Respecto a los mismos habrá que diferenciar aquellos que son efectuados por delegaciones de los organismos centrales competentes-Rentas, Registro Civil, etc- de los que desarrollan como propios los Centros de Gestión y Participación -informes, reclamos y denuncias, talleres artísticos culturales, curso de capacitación y eventos, etc..

Si bien los Centros de Gestión y Participación se constituyen como un paso inicial del proceso de descentralización del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, los mismos no cuentan ni con la ejecución de su propio presupuesto –el cual es ejecutado por la Secretaría de Descentralización, de la que depende el CGP, ni con la efectiva descentralización de los servicios que se prestan en su edificio.

El CGP cuenta con tres direcciones a su cargo: Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Dirección de Información y Atención al Público, y Dirección de Desarrollo Sociocultural.

En el marco de estas direcciones se realizan tareas relacionadas a las consultas sobre habilitaciones, sobre cuestiones vecinales, sobre reclamos de mantenimiento urbano de la zona, eventos culturales, reuniones sobre presupuesto participativo, proyectos de teatro, atención al público por reclamos y solicitud de orientación, etc.

Dentro del CGP, de manera desconcentrada -es decir funcionando en el CGP pero no con una dependencia jerárquica, administrativa y/u organizativa del mismo-, funcionan los siguientes servicios:

- Dirección General de Rentas.
- Dirección General de Infracciones.
- Dirección General de la Mujer.
- Defensa al Consumidor.
- Programa Adultos 2000.
- Defensa del Menor y la Familia.
- Mediación Comunitaria.
- Prevención del delito.
- Educación Vial.
- Registro Civil.
- Tramitación gratuita del DNI (2º miércoles de cada mes).
- Programa Proteger.
- Ente Único Regulador de Servicios Públicos.
- Programa Deserción Cero.
- Plan Médicos de Cabecera.

Marco normativo

Centros de Gestión y Participación. Funciones. Responsabilidad Primaria[2]

El Decreto 1958-GCBA-98, artículo 1° (B.O. 14-10-98) determina que los Centros de Gestión y Participación: "Tendrán a su cargo mediante la identificación de problemas y acciones prioritarias, la programación de la ejecución local de sus políticas específicas y de las sectoriales, conforme a los lineamientos generales de la autoridad competente".

El Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98), Anexo III, describe la responsabilidad primaria de los F/N Centros de Gestión y Participación Nros. 3,7 y 13, la que se hace extensiva al resto de los CGP por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99):

[2] Por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99) se extiende a los F/N Direcciones Generales CGP Nº 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14O, la estructura organizativa (organigrama, responsabilidad primaria y acciones) aprobada por el art. 3º del decreto 1958-GCBA-98.

- Entender en la administración, distribución y aprovechamiento de los recursos asignados al área.

- Programar y coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias, propendiendo a su optimización y a la unificación de criterios de gestión.

- Canalizar los reclamos, quejas y denuncias de los vecinos.

- Brindar el soporte administrativo para llevar a cabo las acciones conjuntas con las asociaciones y entidades sin fines de lucro de la zona tendientes a la formación institucional y a la participación comunitaria.

Funciones de la Dirección General del Centro de Gestión y Participación:

Por Resolución 2-SSD-97, artículo 1° (B.O. 24-2-97) el Subsecretario de Descentralización delega en los Directores Generales de los F/N Centros de Gestión y Participación las siguientes funciones:

- Ejercer la conducción administrativa y funcional de los CGP, quedando a su cargo el personal, patrimonio y las actividades que permitan dar continuidad a los Centros.

- Recibir reclamos, quejas y denuncias de los vecinos, relacionadas con la administración de la Ciudad.

- Brindar información actualizada referente a servicios y trámites ante el GCBA.

- Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano.

- Desarrollar, de manera conjunta con las demás áreas que actúan en los CGP, prioridades de gestión y políticas de mejora en los servicios.

- Convocar y organizar actividades de participación a nivel local en las oportunidades y según los criterios que establezca la Secretaría de Descentralización.

- Mantener un relevamiento actualizado de los recursos y necesidades por zona.

- Solicitar la adecuación de las áreas de servicio pertinentes del GCBA en caso de necesidad.

- Proponer la incorporación de nuevos servicios y la modificación y ampliación de los existentes, atendiendo a criterios de economía de recursos.

Deberán llevar a cabo las actividades y proyectos que le sean encomendados por la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General de Descentralización, presentando los informes periódicos de gestión correspondientes.

Otras funciones específicas:

- **Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria**[3]: los CGP llevarán un registro de entidades y asociaciones de su ámbito territorial en el que podrán inscribirse todas aquellas asociaciones y entidades sin fines de lucro cuyos objetivos y actividades estén vinculados con los intereses generales o con los específicos de determinados sectores de población y la Dirección General de Relaciones con la Comunidad tendrá a su cargo el Archivo de estos registros[4].

- **Consejo Consultivo Honorario:** las instituciones inscriptas en el registro de entidades y asociaciones de cada CGP constituirán un Consejo Consultivo Honorario cuyas funciones serán la presentación de iniciativas y propuestas, información y seguimiento de las prestaciones públicas. En dicho Consejo participarán representantes de cada partido político, con representación en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, respetándose la proporción en que estén representados en la misma[5].

- **Contratos y Licitaciones**: los CGP pondrán a disposición de la consulta pública toda información referida a contratos, licitaciones y toda otra relativa al interés general[6].

- **Ventanilla Única**: los CGP instrumentarán un Sistema de Ventanilla Única de atención al público, que será desarrollado por la Secretaría de Descentralización juntamente con las áreas pertinentes del Gobierno[7].

- **Poder de Policía Local**: en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder de policía local[8] .

---

[3] Antecedentes del ROAC. Decreto 292/93 (BM 25/02/93)Encomienda los Secretarios de Gobierno, Salud y Promoción Social poner en ejecución los planes y programas creados por el Plan Nacional de Acción Social en la jurisdicción municipal.Crea el registro Municipal de Organizaciones No Gubernamentales, con la finalidad de propiciar la inscripción de dichas instituciones a los efectos de recibir y administrar fondos del Plan Social, bajo la dependencia del Gabinete Social de la Municipalidad de Buenos Aires.
[4] Decreto 1958-GCBA-98, art. 5° (B.O. 14-10-98)
[5] Decreto 1958-GCBA.-98, art. 6° y 7° (B.O. 14-10-98)
[6] Decreto 1958-GCBA-98, art. 8° (B.O. 14-10-98)
[7] Decreto 1958-GCBA-98, art. 10° (B.O. 14-10-98)
[8] Decreto 1958-GCBA-98, art. 11° (B.O. 14-10-98)

Responsabilidad Primaria de las distintas áreas que componen la estructura de los CGP´s:

Se detallan en el Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) para los CGP pilotos, extendiéndose al resto de los CGP mediante el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99), y son:

Existen diferencias respecto a las denominaciones de algunos de los Departamentos[9] entre lo establecido por el Decreto 1958-GCBA-98 y la Disposición N° 002-SSD-DGRH-99 de fecha 30-9-99, prevaleciendo, en la actualidad, la terminología utilizada en el Decreto citado.

- **Dirección de Información y Atención al Público.**

Con los Departamentos de Coordinación de Servicios Descentralizados y Ventanilla Única.

Responsabilidad Primaria.

Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:

- Atención General al público y recepción y derivación de reclamos.
- Mesa General de Entradas, Salidas y Archivos conexión de los Centros de Gestión y Participación al Sistema "SUME" para el seguimiento de actuaciones.
- Difusión a través de la Radio del Gobierno.
- Renovación de licencias de conducir.
- Inspecciones polivalentes.
- Justicia de faltas.
- Higiene mortuoria-renovación de nichos.
- Registro Civil

[9] Esta Disposición, en su art. 1°, aprueba los perfiles de Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Director de Información y Atención al Público, Director de Desarrollo Socio-Cultural, Jefe de Departamento de Obras y Mantenimiento, Jefe de Departamento de Control y Fiscalización, Jefe de Departamento de Ventanilla Única, Jefe de Departamento de Coordinación de Servicios Descentralizados, Jefe de Departamento Cultural y de Mediación Comunitaria, Jefe de Departamento de Promoción Social y Jefe de Departamento de Administración General (Anexo I donde describe las responsabilidades y tareas de los mismos). Asimismo, aprueba el procedimiento para la selección de candidatos a Director y Jefe de Departamento mencionados, para los CGP Nº 1, 2 Norte, 2 Sur, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 Este y 14 Oeste, art. 2° (Anexo II).

- Rentas y Empadronamiento Inmobiliario. Ampliar los servicios de las delegaciones en los Centros de Gestión y Participación en forma completa.

- Tarjetas azules de estacionamiento medido para el estacionamiento de los vehículos de los usuarios que concurren al Centro de Gestión y Participación.

- Tesorería.

- Defensa del consumidor.

- Asistencia Jurídica Gratuita.

- Mediación Comunitaria.

Asimismo, la Disposición N° 2-SSD-DGRH-99 (Anexo I) prevé, entre las funciones atribuidas al Director de Información y Atención a los Vecinos, la organización y supervisión de las tareas a cargo de los Departamentos de Ventanilla Única y Coordinación de Servicios Descentralizados.

- **Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial**

Con los Departamentos de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras y Departamento de Inspecciones (Poder de Policía).

Responsabilidad Primaria.

Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:

- Mantenimiento Urbano y obras conexas.

- Control de trabajos en la vía pública por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos.

- Control en la recolección de residuos domiciliarios, alumbrado público y limpieza de sumideros.

- Obras públicas de pequeña escala y alcance local.

- Registros y Certificaciones (Habilitaciones de locales y actividades reguladas en la vía pública – Consulta del Registro de Habilitaciones del GCBA).

- Fiscalización de obras de terceros, otorgamiento de Permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras Menores de hasta 200m2 en los

Centros de Gestión y Participación Ley Nº 24.441(Digesto Municipal Nº 6 AD 630.1).

- Información y Recepción de denuncias sobre las Normas de Procedimiento para el control de actividades reguladas por los Códigos de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente.

Por su parte, la Disposición 2-SSD-DGRH-99 (Anexo I) prevé, entre las funciones asignadas al Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, la organización y funcionamiento de las tareas a cargo de los Departamentos de Control y Fiscalización, y de Obras y Mantenimiento.

- **Dirección de Desarrollo Socio Cultural**

Con los Departamentos de Cultural y Educación y Departamento de Acción Social y Comunitaria.

Responsabilidad Primaria.

Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:

- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Salud a las realidades de los CGP.

- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Educación a las realidades del CGP.

- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Cultura a las realidades del CGP.

- Otorgamiento de Permisos para Ferias Artesanales.

- Información y Adecuación de los servicios de la Secretaría Promoción Social a las realidades de los CGP, en particular:

    - Servicio social zonal: urgencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento.

    - Jardines maternales-Asistencia al Menor y la Familia-Turismo y recreación infantil.

    - Servicios para la juventud. Asistencia, Orientación y Participación Juvenil. Programación de los eventos juveniles.

    - Hogares para la tercera edad-Coordinación de la asistencia y de las actividades culturales, turismo, deportes y recreación.

- Promoción del deporte - Uso de Polideportivos - Educación Física y Actividades Deportivas.

- Padrinazgo.

La Disposición 2-SSD-DGRH-99 (Anexo I) prevé, entre las funciones atribuidas al Director de Desarrollo Socio Cultural, la organización y supervisión de las tareas a cargo de los Departamentos de Promoción Social y de Mediación Comunitaria.

Personal:

1) Análisis del Organigrama

Del organigrama remitido por el CGP, que se corresponde con el Decreto 1958, en base al relevamiento a través de entrevistas realizado por agentes de la AGCBA, se pudo constatar que:

- ✓ La Directora de Desarrollo Socio Cultural, designada por Decreto Nº 2026/GCBA/99, según expone en la entrevista que se le realizó, fue separada de sus funciones y de su personal a cargo mediante la disposición Nº 12 del 30 de junio de 2004, por decisión de la Directora del CGP, asumiendo las respectivas funciones un familiar directo de la directora, el cual en el listado de personal figura como Auxiliar de Funcionaria dentro de la Dirección General. Sin embargo, al compulsar la disposición en cuestión, de la misma surge que como atribución de la dirección general la misma dispuso que 7 agentes desarrollen tareas bajo la supervisión directa de la Dirección General a fin de realizar políticas específicas y sectoriales mediante la identificación de problemas y acciones prioritarias, no mencionándose el quite de funciones a la Dirección de Desarrollo Socio Cultural.

- ✓ La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial se encuentra bajo la responsabilidad de quien manifiesta ser Director interino a partir del 17 de marzo de 2004, sin designación formal. El director anterior, se encuentra en comisión en Parque Avellaneda.

- ✓ Los Departamentos de Obras y Catastro y de Inspecciones existen formalmente, pero no se pudo verificar su existencia funcional.

Nombramientos:

Se pudieron constatar los nombramientos de los funcionarios a cargo de cada estructura formal del organigrama del CGP, detectándose que el 33% no se encuentra en funciones actualmente, y que el 11% se encuentra de licencia.

Presentismo:

De acuerdo a la tabla de presentismo correspondiente al año 2004 remitida por la Jefa de Departamento de Administración General surge la siguiente información:

MES	PORCENTAJE DE PRESENTISMO
Enero	65%
Febrero	63,75%
Marzo	78,48%
Abril	76,85%
Mayo	82,74%
Junio	82,30%
Julio	82,31%
Agosto	80,95%
Septiembre	78,25%
Octubre	86,67%
Noviembre	83,97%
Diciembre	73,30%
TOTAL	**77,88%**

Los niveles de presentismo son medidos considerando las siguientes variables:

- Comprende a todo agente presente, incluyendo a aquellos que hayan llegado tarde con justificación.

- Los ausentes son los que no justifican su ausencia, los que se encuentran en comisión de servicios en otro organismo, y los que se encuentran bajo cualquier otro tipo de licencia.

El promedio general de presentismo del ejercicio 2004 fue de 77,88%.

Cantidad de Personal:

Área	Situación de revista	Personal según entrevistas	Personal según información remitida por requerimiento de AGCBA
Dirección General	Planta Permanente	4	12
	Contratados	2	1
	Jefes de Hogar	5	
	Pasantes	1	1

Departamento de Administración General	Planta Permanente	9	11
	Personal con necesidades especiales	2	
	Contratados	3	3
	En comisión	2 (+1 de licencia)	2
	Jefes de Hogar	9	9
Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial	Planta Permanente	7	11
	Jefas de hogar	2	2
Dirección de Información y Atención al Público	Planta Permanente	9	8
	Contratados	2	2
	Discapacitados	1	
	Jefes de hogar	11	11
Dirección de Desarrollo Sociocultural		No surge de la entrevista.	3

Pasantías:

El CGP Nº 7 cuenta en su plantel con personal pasante surgido del Convenio de Pasantías Nº 13/2001, y su modificatorio Nº 20/2002, celebrado entre la Universidad de Buenos Aires y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el CGP Nº 7 se desempeñan dos pasantes, uno de los cuales realiza sus actividades en relación a la atención al público y relevamientos en el área de Mantenimiento Barrial, mientras que el otro no se cuenta con datos sobre sus tareas, no surgiendo del acuerdo de pasantía el particular.

Asimismo, es de hacer notar que ambos acuerdos de pasantía no cuentan con la fecha en al que fueron suscriptos.

Jefas y Jefes de Hogar:

Los beneficiarios del Plan que ejercieron funciones en el CGP Nº 7 al 31/12/04 son 46 personas[10].

[10] Es de hacer notar que la cantidad de beneficiarios del plan se fue modificando a lo largo del año, siendo el número expuesto el total de beneficiarios al término del ejercicio auditado.

A continuación se discrimina las áreas en que cada una de ellas realiza en el CGP:

Area	Cantidad de beneficiarios
Prevención del Delito	1
Dirección de Información y Atención al Público	11
Dirección General	5
Departamento de Administración General	7
Dirección de Mantenimiento Barrial	2
Hemeroteca	2
Salón J B Gallardo	1
Registro Civil	2
Biblioteca Vega Belgrano	2
Hogar Día Ntra. Señora de los Remedios	2
Centro Cultural Islas Malvinas	1
Otros	10

A continuación se discrimina las funciones que cada una de ellas lleva a cabo en el CGP:

Area	Cantidad de beneficiarios
Plan alimentario	1
Limpieza	3
Recepcionista	3
Mediación comunitaria	1
Diligenciador	1
Mediación comunitaria	1
Servicio Social	1
PB Informes	3
PB Entregas de partidas	1
Varios	8

Presupuesto

Anteproyecto Presupuestario 2004:

Por Nota Nº 214 de fecha 17 de Julio de 2003 se elevó a la Oficina de Coordinación de Gestión Administrativa el Anteproyecto Presupuestario para el año 2004 -Formularios 3.b y 3.c-, en el que se detallan las Metas Físicas Presupuestarias para el ejercicio 2004 .

Las mismas se formularon teniendo en cuenta temas como impacto social, económico, ambiental y organizacional, quedando plasmadas unidades de medida que ayudan a medir la gestión.

No se da ingerencia a la repartición sobre Anteproyecto Presupuestario Financiero.

Aprobación Presupuesto 2004:

El Presupuesto para el ejercicio 2004 fue aprobado con fecha 20 de Noviembre de 2003 mediante Ley Nº 1.194, sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y refrendado por el Decreto Nº 2.767 del 19 de Diciembre de 2003.

Ejecución Presupuestaria 2004:

En el Informe de Relevamiento Nº 5.03.14 realizado por esta Auditoria se expone en el punto XIV. PRESUPUESTO (a fs. 26) que **"**Descentralización y Participación Ciudadana F/N es unidad ejecutora de su propio presupuesto como también de los presupuestos de los 16 CGP´s." Siendo esto motivo de observación como **debilidad detectada** como se expresa en el punto 5.El organismo ejecuta los presupuestos asignados a los 16 CGP´s . a fs.38.

En el ejercicio 2004 se asignaron para el Centro de Gestión y Participación Nro. 7 los siguientes Programas Presupuestarios:

- **Programa 2053 - Atención al Vecino.**
- **Programa 2091 - Participación Ciudadana.**

Por los motivos antes expuestos el Centro de Gestión solo tiene la responsabilidad del manejo de la Caja Chica por la Dirección General y la Jefa del Departamento de Administración. En el año 2004 se elevaron a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal de Descentralización y Participación Ciudadana un total de 10 Cajas Chicas por un monto de $ 43.374.-

Análisis de la ejecución presupuestaria:

Para una mejor comprensión de las diferentes etapas presupuestarias se exponen cuadros y gráficos informando las diferentes etapas presupuestarias de los programas asignados a la Repartición auditada

Se solicito a la OGEPU listado de afectaciones y desafectaciones presupuestarias para el ejercicio 2004, cuya contestación se realizo mediante Informe 09-82-DGOGPyU del 26/04/2005, con cifras provisorias que surgen del SISER.

A continuación se detalla las modificaciones realizadas:

C.G.P. Nº 7 - EJERCICIO 2004
LISTADO DE EVOLUCION CREDITO
JURISDICCION 27
PROGRAMA 2053

	Sanción	Ampliaciones	Reducciones	Vigente
Inciso 1	$ 573.574,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 573.574,00
Inciso 2	$ 31.700,00	$ 0,00	-$ 13.600,00	$ 18.100,00
Inciso 3	$ 107.950,00	$ 0,00	-$ 8.500,00	$ 99.450,00
Inciso 4	$ 12.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 12.000,00
Inciso 5	$ 55.800,00	$ 26.500,00	$ 0,00	$ 82.300,00
	$ 781.024,00	**$ 26.500,00**	**-$ 22.100,00**	**$ 785.424,00**

Fuente SISER (cifras provisorias) Informe 09-82-DGOGPyU 26/04/2005

C.G.P. Nº 7 - EJERCICIO 2004
LISTADO DE EVOLUCION CREDITO
JURISDICCION 27
PROGRAMA 2091

	Sanción	Ampliaciones	Reducciones	Vigente
Inciso 1	$ 270.800,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 270.800,00
Inciso 2	$ 10.500,00	$ 0,00	-$ 2.000,00	$ 8.500,00
Inciso 3	$ 29.500,00	$ 0,00	-$ 7.000,00	$ 22.500,00
Inciso 4	$ 10.000,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 10.000,00
Inciso 5	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00
	$ 320.800,00	**$ 0,00**	**-$ 9.000,00**	**$ 311.800,00**

Fuente SISER (cifras provisorias) Informe 09-82-DGOGPyU 26/04/2005

PROGRAMA 2053 - ATENCION AL VECINO

Sanción	Vigente	PORCENTAJE
$ 781.024,00	$ 785.424,00	1%

PROGRAMA 2091 - PARTICIPACION CIUDADANA

Sanción	Vigente	PORCENTAJE
$ 320.800,00	$ 311.800,00	-3%

El análisis de la información recibida por Informe 19-CEC-05 de la DGCG arroja los siguientes datos:

Ejecución presupuestaria 2053

Inciso	Actividad[11]	Preventiva	Definitiva	Devengada	Pagada	Dev/ total	Dev/ Prev
	150-1	$ 613.097,65	$ 613.097,65	$ 613.097,65	$ 612.162,80		
	192-1	$ 46.161,89	$ 46.161,89	$ 46.161,89	$ 43.965,50		
	499-1	$ 608.606,53	$ 608.606,53	$ 608.606,53	$ 608.606,53		
Total Inciso 1		**$ 1.267.866,07**	**$ 1.267.866,07**	**$ 1.267.866,07**	**$ 1.264.734,83**	**87%**	**100%**
	150-2	$ 9.355,39	$ 9.355,39	$ 9.055,39	$ 7.875,39		
	192-2	$ 1.855,04	$ 1.855,04	$ 1.855,04	$ 1.855,04		
	193-2	$ 1.999,94	$ 1.999,94	$ 1.999,94	$ 999,94		
	499-2	$ 1.967,41	$ 1.967,41	$ 1.967,41	$ 1.967,41		
Total Inciso 2		**$ 15.177,78**	**$ 15.177,78**	**$ 14.877,78**	**$ 12.697,78**	**2%**	**98%**
	150-3	$ 107.157,95	$ 106.691,26	$ 96.546,95	$ 82.093,68		
	192-3	$ 4.972,91	$ 4.972,91	$ 4.672,91	$ 4.087,91		
	193-3	$ 3.300,80	$ 3.300,80	$ 3.070,80	$ 2.840,80		
	499-3	$ 4.258,26	$ 4.258,26	$ 1.316,26	$ 811,26		
Total Inciso 3		**$ 119.689,92**	**$ 119.223,23**	**$ 105.606,92**	**$ 89.833,65**	**7%**	**88%**
	150-4	$ 11.988,00	$ 10.150,00	$ 10.150,00	$ 3.615,00		
Total Inciso 4		**$ 11.988,00**	**$ 10.150,00**	**$ 10.150,00**	**$ 3.615,00**		
	150-5	$ 79.011,25	$ 79.011,25	$ 59.330,00	$ 44.185,00		
Total Inciso 5		**$ 79.011,25**	**$ 79.011,25**	**$ 59.330,00**	**$ 44.185,00**	**4%**	**75%**
Total General		**$ 1.493.733,02**	**$ 1.491.428,33**	**$ 1.457.830,77**	**$ 1.415.066,26**	**100%**	

Fuente: Listados remitidos por la DGCG - Datos Provisorios al 14/02/05 - Informe Nº 11-DC-2005

Cuadro de comparación etapas Vigente - Devengado

	Vigente	Devengado	Dif. En pesos
Inciso I	$ 573.574,00	$ 1.264.734,83	$ 691.160,83
Inciso 2	$ 18.100,00	$ 12.697,78	$ -5.402,22
Inciso 3	$ 99.450,00	$ 89.833,65	$ -9.616,35
Inciso 4	$ 12.000,00	$ 3.615,00	$ -8.385,00
Inciso 5	$ 82.300,00	$ 44.185,00	$ -38.115,00
Total	**$ 785.424,00**	**$ 1.415.066,26**	**$ 629.642,26**

Ejecución presupuestaria 2091

[11] La nomenclatura de las actividades es la siguiente:

Nº	Actividad
150	Conducción
192	Coordinación Mantenimiento Local
193	Coordinación Servicios Descentralizados
499	Respuesta a los vecinos

Inciso	Actividad[12]	Preventiva	Definitiva	Devengada	Pagada	Dev/ total	Dev/ Prev
	150-1	$ 16.785,86	$ 16.785,86	$ 16.785,86	$ 15.984,63		
	632-1	$ 75.273,39	$ 75.273,39	$ 75.273,39	$ 71.688,97		
	633-1	$ 69.570,93	$ 69.570,93	$ 69.570,93	$ 66.249,63		
	694-1	$ 29.655,19	$ 29.655,19	$ 29.654,59	$ 28.237,62		
Total Inciso 1		$ 191.285,37	$ 191.285,37	$ 191.284,77	$ 182.160,85	88%	**100%**
	150-2	$ 2.999,76	$ 2.999,76	$ 2.999,76	$ 2.999,76		
	632-2	$ 1.499,72	$ 1.499,72	$ 1.499,72	$ 1.499,72		
	633-2	$ 1.497,16	$ 1.497,16	$ 1.497,16	$ 1.497,16		
	694-2	$ 2.360,27	$ 2.360,27	$ 2.360,27	$ 2.360,27		
Total Inciso 2		$ 8.356,91	$ 8.356,91	$ 8.356,91	$ 8.356,91	4%	**100%**
	150-3	$ 10.000,00	$ 10.000,00	$ 2.209,59	$ 2.209,59		
	632-3	$ 2.110,85	$ 2.110,85	$ 2.110,85	$ 2.110,85		
	633-3	$ 2.274,48	$ 2.274,48	$ 1.994,49	$ 1.994,49		
	694-3	$ 4.459,56	$ 4.460,16	$ 3.693,80	$ 3.693,80		
Total Inciso 3		$ 18.844,89	$ 18.845,49	$ 10.008,73	$ 10.008,73	5%	**53%**
	150-4	$ 9.944,00	$ 8.944,00	$ 8.944,00	$ 1.944,00		
Total Inciso 4		$ 9.944,00	$ 8.944,00	$ 8.944,00	$ 1.944,00	4%	**90%**
Total General		**$ 228.431,17**	**$ 227.431,77**	**$ 218.594,41**	**$ 202.470,49**	**100%**	

Fuente: Listados remitidos por la DGCG - Datos Provisorios al 14/02/05 - Informe Nº 11-DC-2005

Cuadro de comparación etapas Vigente – Devengado

	Vigente	Devengado	Dif. en pesos
Inciso 1	$ 270.800,00	$ 191.284,77	$ 79.515,23
Inciso 2	$ 8.500,00	$ 8.356,91	$ 143,09
Inciso 3	$ 22.500,00	$ 10.008,73	$ 12.491,27
Inciso 4	$ 10.000,00	$ 8.944,00	$ 1.056,00
Inciso 5	$ 0,00	$ -	$ -
	$ 311.800,00	**$ 218.594,41**	**$ 93.205,59**

Caja Chica:

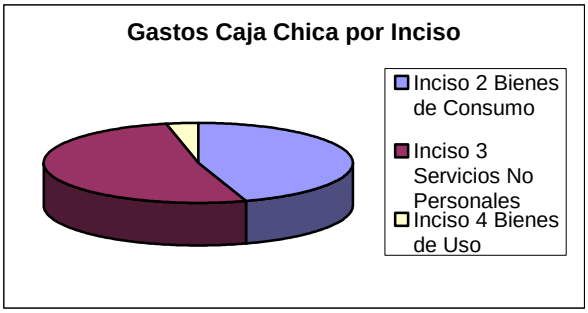
Los fondos remitidos para gastos menores de caja chica ascendieron a $43.374 .- desagregada de la siguiente manera:

[12] La nomenclatura de las actividades es la siguiente:

Nº	Actividad
150	Conducción
632	Desarrollo Urbano Local
633	Desarrollo Sociocultural
694	Presupuesto Participativo

Caja Chica Nro.	Importe	Elevación por
1	4.682,23	Nota 072-CGPN7-2004
2	3.310,18	Nota 126-CGPN7-2004
3	4.098,13	Nota 164-CGPN7-2004
4	4.316,30	Nota 203-CGPN7-2004
5	4.818,98	Nota 279-CGPN7-2004
6	4.986,60	Nota 367-CGPN7-2004
7	3.807,04	Nota 445-CGPN7-2004
8	4.912,94	Nota 508-CGPN7-2004
9	3.441,60	Nota 541-CGPN7-2004
10	5.000,00	Nota 577-CGPN7-2004
Total	**43.374,00**	

Gastos totales rendidos en Caja Chica por concepto del gasto		
Incisos	Importe	Porcentaje
Inciso 2 Bienes de Consumo	19.494,92	44,95%
Inciso 3 Servicios No Personales	22.450,08	51,76%
Inciso 4 Bienes de Uso	1.429,00	3,29%
Totales	43.374,00	100,00%



Se solicito a la Dirección de Administración los libros que llevan y se compulsaron los libros que la normativa determina se deben llevar:

Libro de Caja:

El mismo esta rubricado en todas sus paginas (1 a 48) por la Sra. Directora General, luego de un control de saldos del año 2004 se solicito fotocopia del ultimo movimiento a fojas 35 donde consta el cierre del ejercicio con la firma de la jefa del área y la Sra. Directora.

El saldo es coincidente con la rendición de gastos efectuados por caja chica.

Libro de bancos:

El libro fue rubricado por el director General del Área de Contaduría y se controlo cálculos y saldo final al 31 de diciembre de 2004.

El cierre se realizo con la rubrica de la jefa del área y la Sra. Directora.

Se realizo control de chequera en uso, corroborándose el ultimo cheque emitido Nº 28069685.

Libro de viáticos:

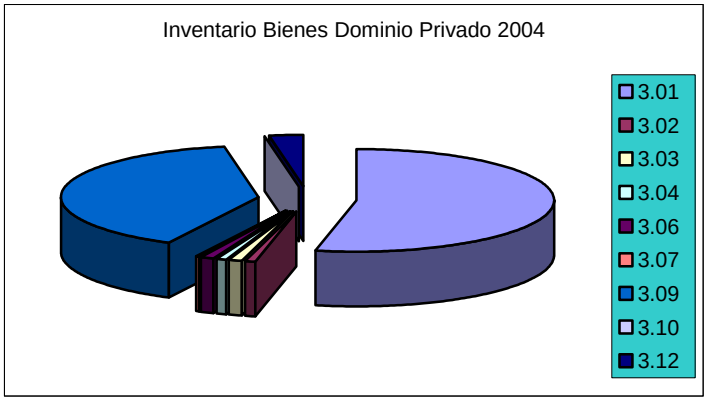
Libro rubricado por la Sra. Directora General y la Jefa del Departamento de Administración. Cierre del ejercicio rubricado correctamente. Se realizo control de cálculos sin objeciones que hacer. Ultimo folio utilizado Nº21.

Bienes muebles de Uso Permanente

Se solicito en la repartición auditada la elevación del inventario 2004 de los Bienes de Dominio Privado correspondiente al año 2004 a la Dirección de Técnica, Administrativa y Legal.

INVENTARIO BIENES DE DOMINIO PRIVADO

		1	*2*	*3*
		MOVIMIENTOS		
RUBROS	***SALDO AL INICIO***	***ALTAS***	***BAJAS***	***SALDO al 31/12/2004***
3.01 - Aparatos e Instrumentos científicos, artísticos, etc.	89.166,22	8.047,00	0,00	97.213,22
3.02 - Bibliotecas, Colecciones Artísticas, científicas, etc.	40,00	1.530,00	0,00	1.570,00
3.03 - Elementos para fiestas y conmemoraciones	1.736,00	14,00	0,00	1.750,00
3.04 - Herramientas, Aparatos y útiles de trabajo	1.691,74	32,00	0,00	1.723,74
3.05 - Instalaciones	0,00	0,00	0,00	0,00
3.06 - Maquinarias	1.910,00	0,00	0,00	1.910,00
3.07 - Máquinas de oficina	148,00	290,00	0,00	438,00
3.08 - Medios de transporte y limpieza e implementos	0,00	0,00	0,00	0,00
3.09 - Moblaje	72.254,14	200,00	0,00	72.454,14
3.10 - Obras de Arte	385,00	0,00	0,00	385,00
3.11 - Semovientes	0,00	0,00	0,00	0,00
3.12 - Varios	4.816,44	0,00	0,00	4.816,44



TOTALES	**172.147,54**	**10.113,00**	**0,00**	**182.260,54**

Quejas

El trabajo que se realizó fue el de analizar las quejas vertidas en el libro del año 2004.

Se analizaron las quejas desde la páginas 92 a 122 del libro de quejas, puesto a disposición de este equipo de auditoria, correspondientes a las quejas realizadas en el CGP en el ejercicio 2004.

A continuación se detalla los temas por los cuales se realizaron las quejas.

Tema	Cantidad
Adultos 2000	1
Personal Seguridad	1
Atención al Publico telefónica	2
Informes	3
Dirección General Rentas	4
Registro Civil	21
Rampa Discapacitados no a disposición	1
Falta Información Ases. Jurídico	1
Falta Baños	3
TOTAL	**37**

Encuestas de satisfacción

Aplicación de cuestionarios:

Se llevó a cabo un trabajo de campo entre el 24 de febrero y el 17 de marzo de 2005, consistente en la aplicación de 300 cuestionarios en el Centro de Gestión y Participación Nº 7.

Este cuestionario sólo hace referencia a las experiencias, expectativas, opiniones y demandas de los ciudadanos que, por alguna u otra razón, han establecido algún tipo de vinculación con el CGP.

Se realizó un muestreo que abarcó a todas las personas que realizaron algún trámite o reclamo relacionado a las responsabilidades del CGP, dentro de los horarios de atención de los días en que se aplicó el cuestionario.

La ausencia de parámetros claros que ayuden a definir el universo de referencia de las personas que habitualmente realizan los trámites, reclamos y/o actividades en los distintos CGP (qué edades tienen, a qué sexo pertenecen, qué condición laboral exhiben, etc.) impide el diseño de una muestra con, por ejemplo, ciertas cuotas (edad, sexo, situación ocupacional), sin desmedro de lo cual, en el presente informe se delinean estas características en la población entrevistada.

La muestra por CGP fue de 300 encuestas, con un error muestral de +/-5,7.; un 16% a personas del sexo masculino y un 84% a personas del sexo femenino.

De las realizadas a varones un 32% correspondieron al intervalo comprendido entre 18 y 29 años, un 46% de entre 30 y 49 años y un 22% de 50 años o más.

De las realizadas a mujeres un 46% correspondieron al intervalo comprendido entre 18 y 29 años, un 36% de entre 30 y 49 años y un 18% de 50 años o más.

Del total de los entrevistados, el 42% de los mismos era la primera vez que iban al CGP, mientras que el 45% había ido un par de veces. El 11% de los entrevistados había concurrido muchas veces al CGP.

Con referencia a las actividades que llevan los vecinos a acercarse al CGP, el 59% de los entrevistados asisten por cuestiones relacionadas al Servicio Social (incluye solicitud de alimentos o vale ciudad, trámites de exención de pago para tramitar DNI, asesoramiento en salud, asistencia social), el 28% de los entrevistados concurre por asesoría legal (incluye asesoramiento jurídico sobre problemáticas diversas, mediación y defensoría de menores), el 5% de los entrevistados solicita informes sobre trámites varios, el 3% asiste por temas relacionados a cursos (incluye averiguación, inscripción y participación en cursos de diversa índole), el 2% por microemprendimientos y 2% por reclamos y denuncias.

Para los jóvenes entre 18 y 29 años del sexo masculino las temáticas más relevantes son los cursos (50% de los entrevistados) y el servicio social, para los varones entre 30 y 49 años las temáticas relevantes son asesoría legal (39%) y servicio social (43%). Los hombres de más de 50 años marcan sus preferencias en la información sobre servicio social (45%) y asesoría legal (27%9, dándole un nivel de importancia a los informes sobre trámites varios (18%).

Con referencia a las mujeres, las comprendidas en el rango de 18 a 29 años, asisten al CGP fundamentalmente por el servicio social (75% de las entrevistadas. Las mujeres entre 30 y 49 asisten fundamentalmente por el servicio social (49%) y por Asesoría legal (31%). La mujeres de más de 50 años asisten principalmente por Servicio Social (59%).

En relación a la forma en que los vecinos se enteraron de que podían realizar sus trámites, reclamos o pedidos de informe en el CGP, los hombres se enteraron principalmente por conocidos (familiares, amigos, etc,.) –23%- y por información del propio gobierno (27%).

En el caso de la mujeres, se enteraron por conocidos (38%) y por otros medios sin consignación (18%).

Con respecto a la evaluación de los vecinos en relación a la gestión del CGP, el 42% considera que es buena, el 27% no sabría definirla, y el 18% la considera muy buena.

Es de hacer notar que la actual directora general del CGP fue nombrada el 17 de marzo de 2004.

Encuestas a Organizaciones No Gubernamentales (ONG):

El método utilizado para el relevamiento de grados de satisfacción en ONG´s fue el de encuestas telefónicas, las que fueron realizadas entre el 18 y el 23 de marzo en horarios alternados entre las 9 a 18.30 hs.

La técnica consistió en la formulación de cuatro preguntas, con respuestas abiertas y circunscriptas.

El Universo es el listado de ONG´s suministrado por el CGP Nº 7, conformado por 221 ONG´s situadas en los barrios comprendidos entre las Avenidas Juan B. Justo, Av. Gaona, Gainza, Curapaligue, Av. Eva Perón y Escalada.

El número de encuestados efectivos fue de 34 ONG´s. (15% del universo).

De la realización de las encuestas surgieron los siguientes hallazgos:

- El listado suministrado por el CGP Nº 7 de ONG´s fue confeccionado en el año 2000, y no fue actualizado al momento de ser entregado al

equipo de auditoria, ni en cuanto a las organizaciones ni en cuanto a sus autoridades.

- No se pudo realizar la encuesta a 172 ONG´s (78% del universo) por no encontrarse disponibles o no responder telefónicamente.

- Se constató la baja de 10 ONG´s (5% del universo) de las que estaban plasmadas en el listado suministrado.

- Se constató que 157 números telefónicos están equivocados (71% de las entrevistadas).

Las ONG´s entrevistadas tienen una comunicación fluida con la Secretaría de la Tercera Edad, no siendo así con el CGP, del cual no reciben información ni asistencia.

El 59% de las ONG´s entrevistadas tienen algún tipo de relación con el CGP.

Con referencia a las propuestas recibidas por parte del CGP, el 44% de las ONG´s consideran que son buenas, el 44% que son malas, y el 12% consideran que son regulares.

De las organizaciones que entablaron algún tipo de compromiso con el CGP, el 26% considera que el mismo cumplió con lo acordado, mientras que un 53% explicita que no se cumplió con su institución. Con referencia al 21% restante, no fueron parte de compromisos con el CGP Nº 7.

La principal gestión que realizan en el CGP es el otorgamiento de los planes “Jefes y Jefas de familia”, según surge de estas encuestas de satisfacción telefónicas. Asimismo, el CGP interviene en forma directa en referencia a los planes trabajar.

Las personas entrevistadas por lo general no se encuentran a cargo de la ONG´s objeto de encuesta, por lo que carece de información precisa y pertinente.

El método de entrevistas telefónicas brinda una “aproximación relativa”.

Participación Ciudadana

Presupuesto Participativo:

El CGP 7 realizó 4 (cuatro) plenarios por Área Barrial. Se dividió en 4 (cuatro) Áreas Barriales, a saber:

- ✓ Área Barrial 1: 7 de Junio de 2004 - Escuela Saturnino Segurola.
- ✓ Área Barrial 2: 8 de Junio de 2004 - Escuela Facundo Subiría.
- ✓ Área Barrial 3: 9 de Junio de 2004 - Escuela Coronel Pedro Cerviño.

- ✓ Área Barrial 4: 10 de Junio de 2004 - Escuela Casal Calviño.

Actividad	Cantidad de Participantes[13]
Plenario de Apertura área barrial I	204
Plenario de Apertura área barrial II	37
Plenario de Apertura área barrial III	22
Plenario de Apertura área barrial IV	79

Foros Regionales

Los Foros Regionales ayudaron a clarificar los proyectos que presentaron los vecinos con las áreas centrales, para luego integrar las prioridades.

La participación fue escasa en las comisiones, incrementándose en las Asambleas de Cierre en la cual los vecinos votaron las prioridades.

- ✓ Foro Regional 1: 26 de mayo de 2004.
- ✓ Foro Regional 2: 12 de junio de 2004.
- ✓ Foro Regional 3: 14 de julio de 2004.
- ✓ Foro Regional 4: 27 de julio de 2004.

La información que surge de la documentación respaldatoria de las reuniones realizadas fueron la base de la confección de la Matriz 2005 del Presupuesto Participativo, que sirviera de base para la realización de asignación presupuestaria.

Consejo Consultivo Honorario:

Se realizaron las siguientes reuniones del Consejo:

Reuniones	Cantidad de participantes
20 de mayo de 2004	6
17 junio de 2004	9
15 julio de 2004	11
19 de agosto de 2004	11

Servicios brindados en el CGP

Se solicitó a la repartición auditada el Informe de Gestión 2004, en el cual se informa la cantidad de público que asistió al CGP.

[13] La cantidad de participantes surge del acta de cierre de escrutinio de elección de núcleos temáticos.

A continuación se expone un cuadro que presenta la cantidad de asistentes al CGP, discriminando los servicios por los que concurrieron.

Servicios Brindados	Porcentajes	Personas
Servicios Propios	40%	185.400
Servicios desconcentrados	60%	279.011
TOTAL	100%	464.411

El público concurre al CGP a realizar trámites en las siguientes categorías:

PÚBLICO TOTAL 2004 - CGP 7

Servicios Propios	Procedencia	Cantidad de Público	En Porcentaje
Atención telefónica	DIyAP CGP	23.300	13%
Información y derivaciones	DIyAP CGP	104.012	56%
Reclamos y denuncias	DIyAP CGP	5.449	3%
Exenciones ABL / RV	DIyAP CGP	1.058	1%
Pago doble ABL / RV	DIyAP CGP	114	0%
Defensa al consumidor	DIyAP CGP	26	0%
Defensa al consumidor Audiencias	DIyAP CGP	0	0%
Notificaciones cursadas	DIyAP CGP	306	0%
Sub sede Centro de jubilados "El buen Pasar"	DIyAP CGP	160	0%
Departamento inspecciones	DDMB CGP	0	0%
Departamento Obras	DDMB CGP	0	0%
Mantenimiento Barrial	DDMB CGP	0	0%
Eventos salón Justa Belén Gallardo	DDSC CGP	12.751	7%
Visitas guiadas eventos realizados fuera de la sede	DDSC CGP	6.801	4%
Consejo consultivo honorario	DDSC CGP	210	0%
R.O.A.C.	DDSC CGP	918	0%
Atención al publico	DDSC CGP	9.057	5%
Plan jefes y jefas de familia	DDSC CGP	2.151	1%
Plan alimentario	DDSC CGP	17.976	10%
Asesoramiento jurídico gratuito	DDSC CGP	620	0%
Grupos de Autoayuda	DDSC CGP	0	0%
Presupuesto participativo	DG CGP	491	0%
		185.400	100%

Servicios desconcentrados	Procedencia	Cantidad de Publico	En Porcentaje
Rentas	DGR	127.019	46%

Infracciones	DGyAI	10.539	4%
Clases de educación vial	DEV	1.494	1%
Recuperadores Urbanos	SMA	412	0%
Deserción cero	SE	1.087	0%
Registro civil	DRCCyP	55.245	20%
Donación de órganos	INCUCAI	1.681	1%
Servicio social zonal	SDS	16.447	6%
Programa Proteger	SDS	1.410	1%
Atención a la mujer	SDS	787	0%
Mediación comunitaria	SSJ	490	0%
Prevención al delito	SSJ	596	0%
Ente de la ciudad	EUR	84	0%
Adultos 2000	SE	38.361	14%
Sala de navegación Internet	DGI	22.233	8%
Asesoramiento jurídico con patrocinio	PG	345	0%
Asesoramiento jurídico gratuito	DIyAP CGP	372	0%
Defensa al consumidor	DIyAP CGP	363	0%
Defensa al consumidor Audiencias	DIyAP CGP	46	0%
		279.011	100%
TOTAL PUBLICO AÑO 2004		**464.411**	

Fuente: Análisis de la información volcada por trimestre en el Informe de Gestión 2004 del público concurrente, correspondiente al ejercicio 2004.

Cuadro FODA

El objeto de la realización del cuadro FODA en realizar un análisis de situación del CGP Nº 7, y del proceso de descentralización administrativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El análisis propuesto es una herramienta que se utiliza para comprender la situación actual de una institución, empresa u organización.

El objetivo de la misma es diagnosticar para, en función de ello, poder pronosticar y decidir el rumbo de la acción a seguir.

La constatación y actualización del cuadro FODA, permitirá llevar adelante a la Auditoría un seguimiento del proceso de descentralización administrativa del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, facilitando la constatación de los datos aportados por esta auditoria de gestión, y facilitando un posterior seguimiento de este proceso de descentralización.

Fortalezas	Oportunidades
➢ El objeto de los CGP, es llevar adelante la descentralización de la Administrativa del Gobierno de la Ciudad, es decir, acercar el gobierno a la gente. ➢ La construcción de las Redes Sociales, como parte capilar de una corriente (conducta) de participación constructiva del barrio por parte de la ciudadanía y sus representantes.	➢ El hecho de ser un organismo que recibe denuncias, reclamos y asistencia a los vecinos, aumenta la relación Participación / Satisfacción Ciudadana, permitiendo mejorar los parámetros de eficiencia, eficacia y economía en la administración de los recursos de la CABA. ➢ La existencia de un delegado barrial, aumenta la práctica democrática dentro de la organización del barrio. ➢ Que los servicios que prestan los CGP se coordinen, intra-CGP e Inter.- CGP (mantener un fluido contacto entre los CGP y el gobierno de la ciudad). Demostrado soluciones a los problemas que se les presentan a diario. ➢ El desarrollo de actividades culturales (de cursos de formación) es un punto por donde construir nuevas conductas positivas de participación y formación de la ciudadanía. ➢ Encontrar el punto de equilibrio de gestión (entre los reclamos, denuncias recibidos y la percepción de satisfacción de la ciudadanía); para lo cual es conveniente realizar encuestas de satisfacción a las personas que se encuentran dentro (empleados) y fuera (ciudadanos) de los CGP.- Encuestas que ya han sido realizadas por la AGCBA. ➢ Incorporar dentro de las funciones de los CGP " ámbito de discusión de temas de seguridad ciudadana". ➢ La posibilidad de ser un ámbito de encuentro para la discusión de problemas sociales, donde se puedan encausar y orientar las conductas individuales, grupales, a través de la información y la formación del "*ciudadano solidario"*. ➢ Constituir un espacio de formación e información para la realización de la cultura ciudadana, en sus diversas expresiones. ➢ La puesta en marcha de una gestión urbana (descentralizada) moderna, eficiente, eficaz y económicamente sustentable harán del gobierno de la ciudad una administración confiable y transparente.
Debilidades	**Amenazas**

➢ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por motivos de recursos humanos, estructura edilicia, desinformación de la ciudadanía. ➢ Escasa información de la población sobre las funciones que cumplen los CGP, provocándose una aglomeración de personas para realizar tramites no siempre pertinente a las funciones de los CGP.	➢ Se constituye como una boca de recepción de denuncias y reclamos, sin capacidad de resolución. ➢ Escaso control de la Gestión de los CGP y coordinación entre las áreas y las funciones de estos. Puede convertir a estos centros en ámbitos ineficientes, ineficaces para hacer llegar las denuncias, reclamos de la población al gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. ➢ Que los CGP se convierta en una estructura administrativa "boba". Tiene una estructura, que pierde las funciones para las cuales fue creado.

Indicadores de gestión

Área Crítica: Planificación

- Relevamiento de tareas planificadas por área del CGP.

Tareas realizadas en el 2004
Tareas Programadas para el 2004

Las **tareas realizadas en el 2004** son las plasmadas en el Informe de Gestión del CGP Nº 7, cuya información fue refrendada por este organismo de control, y que se plasma a lo largo del presente informe.

Las **tareas programadas** por el CGP no pueden ser medidas debido a la inexistencia de una planificación de las mismas para el ejercicio 2004.

- Metas Presupuestarias Financieras.

  - ✓ Programa 2053 - Atención al Vecino:

Anteproyecto presupuestario financiero : $ 781.024,00 = **1%**
Crédito Vigente $ 785.424,00

El crédito vigente es superior a lo proyectado en un 1%.

Ejecución Presupuestaria etapa devengado: $1.457.830,77 = **86%**
Crédito Vigente $785.424,00

Surge de los datos una sobre ejecución de un 86% de lo devengado sobre el crédito vigente[14].

- ✓ Programa 2091 - Participación Ciudadana:

Anteproyecto presupuestario financiero : $320.800,00 = **3%**
Crédito Vigente $311.800,00

El crédito vigente es menor a lo proyectado en un 3%.

Ejecución Presupuestaria etapa devengado $218.594,41 =**70%**
Crédito Vigente $311.800,00

El gasto devengado representa un 70% del Crédito Vigente[15].

- ➢ Metas Físicas.
  - ✓ Programa 2053 - Atención al Vecino.

Presupuesto Físico:

Necesidad Real o Relevada

Pedidos reales recepcionados : 6.437 = **28%**
Pedidos recepcionados presupuestados 23.000

De los datos estimados de pedidos recepcionados se recibieron el 28%.

Respuesta real a los trámites : 6.437 = **13%**
Respuesta planificada los trámites 5.705

Se le dieron respuesta a un 13% más de trámites que los presupuestados.

- ✓ Programa 2091 - Participación Ciudadana:

Presupuesto Físico:

Necesidad Real o Relevada

[14] Es de hacer notar que las cifras vertidas en relación al crédito vigente tienen de carácter de provisorias.
[15] Idem anterior.

Población que demanda participación 2004 : 85.859 = **87%**
Población que demanda participación estimada 98.500

Se cumplió lo estimado en un 87%.

Población participante real : 82.245 = **83%**
Presupuesto población participante 98.500

Se cumplió lo presupuestado en un 83%

Fuente: *los datos programados o planificados surgen del Presupuesto 2004 para los programas mencionados; y los datos reales son producto del seguimiento presupuestario del 4º Trimestre Ejercicio 2004, elevado con fecha 27/01/05 por la Dirección General del CGP auditado a la OGESE – Secretaria de Descentralización y Participación Ciudadana y la Cuenta de Inversión 2004 de la DGCG.*

- Cumplimiento de responsabilidades primarias.

Estructura real
Estructura formal

La **estructura real** está dada por lo relevado por el equipo de auditoría en el organismo auditado a través de observación *in situ* y entrevistas realizadas a los jefes y directores de áreas.

La **estructura formal** está plasmada en la normativa pertinente a estructura del CGP.

Con respecto a la determinación de este ratio, el mismo se encuentra debidamente explicado en el apartado concerniente a Personal y Nombramientos.

Área Critica: Atención al cliente

- Atenciones.

Reclamos resueltos
Cantidad de reclamos recibidos

El presente indicador está expresado en el marco de la definición de las Metas Físicas Presupuestarias.

- Quejas.

Quejas sobre Adultos 2000 : 1 =
Total público Adultos 2000 38361

Quejas sobre Atención Informes : 1 =
Total público Atención Informes 104012

Quejas Atención al Público Telefónica : 2 =
Atención al Público Telefónica 23300

Quejas Rentas : 4 =
Atención al Público Rentas 127019

Quejas Registro Civil : 21 =
Atención al Público Registro Civil 55245

El resultado de todos estos ratios es marcadamente inferior al 1%, por lo que la significatividad de las quejas en relación a los usuarios de los servicios, resulta muy baja.

Fuente: *Las quejas fueron extraídas del libro de quejas del CGP, mientras que el total del público lo fue del Informe de Gestión 2004.*

- Encuestas de Satisfacción.

Con referencias a los resultados de las encuestas de satisfacción, la información se encuentra vertida en el cuerpo del presente informe.

Área Crítica: Participación Ciudadana

- Presupuesto participativo.

Asistencia de participantes a las reuniones
Potenciales participantes

La **asistencia de participantes** a las reuniones está volcada en el apartado de Presupuesto Participativo, en el cuerpo del presente informe.

Con referencia a los **potenciales participantes**, no es posible realizar una medición de dicha variables.

Por lo expuesto este ratio es indeterminado.

- Consejo consultivo.

Reuniones realizadas
Reuniones programadas

Las reuniones realizadas en el ejercicio 2004 fueron 4 (cuatro), mientras las programadas se desconocen debido a no existir una planificación al respecto.

***Fuente**: información recibida por Nota 6009 CGP 7- 05 Consejo Consultivo.*

Área Crítica: Servicios a los vecinos

- Desconcentrados.

Cantidad de personas atendidas / Cantidad de personas a atender : 452.669 / 378.300 = **20%**

Se atendieron un 20% más de las programadas a atender.

***Fuente:** Las personas a atender surgen del anteproyecto presupuestario, mientras la fuente de las personas atendidas surge del informe de seguimiento 4º Trimestre Elevado por Nota Nº 26-CGP7 a la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.*

- Servicios Propios.

$$\frac{\text{Personas atendidas}}{\text{Personas proyectadas a atender}}$$

La cantidad de **personas atendidas** en el 2004 fue de 185.400, cifra que surge del Informe de Gestión 2004 del CGP Nº 7.

No existe en el anteproyecto presupuestario la medición de las **personas a atender** mediante servicios propios, pudiéndose establecer que no sólo la población del área geográfica del CGP puede ser atendida, sino cualquier persona (incluyendo ciudadanos que no habitan ene la Ciudad de Buenos Aires) podrían serlo, lo cual imposibilita la medición por medios propios de este organismo de control.

6. **OBSERVACIONES**

6.1. Planificación:

1. No existe planificación estratégica ni desagregada en el CGP, lo cual se ve reflejado en las siguientes situaciones:

    1.1. No existe una planificación de tareas anual para la gestión 2004, aunque para el 2005 se registra un formulario de acciones a realizar, en el que constan la identificación de problemas y factores críticos, describiendo las acciones paliativas y correctivas.

    1.2. No existe un anteproyecto presupuestario financiero, más allá de las estimaciones referentes a las metas físicas.

    1.3. Las metas físicas formuladas no se adecuan a las responsabilidades de la organización, ya que “la respuesta a los trámites” que se constituye como una variable del PP 2053 no es una responsabilidad primaria del CGP, y no existe una medición de “la población que demanda participación”, tal como se expresa en la Meta Física del PP 2091.

    1.4. No consta la forma y la incidencia del CGP en la confección de sus metas físicas.

    1.5. El CGP no es unidad ejecutora de su propio presupuesto, siendo la Secretaría de Descentralización la encargada de elevar los requerimiento presupuestarios, y de ejecutar el gasto.

    1.6. Con respecto al Programa Presupuestario 2053, surge una diferencia entre el crédito vigente y el devengado, del 86%, haciendo nuevamente la aclaración de que el CGP no ejecuta su propio presupuesto.

    1.7. No se realizaron bajas en el ejercicio 2004 aun habiendo material de rezago, encontrándose pendiente su baja y ajuste real de bienes.

    1.8. La Dirección General de Recursos Humanos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires no cuenta con la identificación del personal por CGP, ya que al ser la unidad ejecutora la Secretaría de Descentralización, no se encuentra discriminado en ese organismo la dotación por CGP, lo cual no permite realizar un cruzamiento de información entre lo suministrado por el CGP y los registros del área de personal del GCBA.

1.9. No existe una descentralización de las prestaciones y servicios[16], sino que funcionan en el ámbito del CGP delegaciones de las unidades centrales[17], que dependen funcional y administrativamente de ellas. Su relación con la Dirección General del CGP se limita a compartir el espacio físico y mobiliario[18].

1.10. No se encuentran desconcentrados todos los servicios que indica la normativa aplicable (Anexo I del Decreto 1958-GCBA-98)[19], lo que conlleva a:

a. La falta de concreción de los acuerdos de gestión con las áreas centrales impide dar cumplimiento a la mayoría de las responsabilidades primarias y acciones asignadas a las distintas áreas que forman la estructura del CGP.

b. La falta de concreción de dichos acuerdos genera también un obstáculo en el cumplimiento de algunas funciones asignadas a la Dirección General[20], las cuales se encuentran supeditadas a la realización de los mismos[21].

---

[16] El Decreto 1988-GCBA-00 detalla los objetivos de la Subsecretaría de Descentralización, entre los cuales se encuentra el de: "Impulsar el proceso de descentralización de funciones del Poder Ejecutivo" y el de "Entender en la elaboración de mecanismos de desregulación, desburocratización y simplificación del marco normativo a fin de garantizar la libre oferta de bienes y servicios, en un contexto de transparencia".

[17] Tales como, Rentas, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria, Infracciones de Tránsito, Talleres Artísticos Culturales, Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, Asesoría para las Mujeres, Prevención del Delito, Tesorería, Oficina de Intermediación Laboral (OIL), Departamento de Pesas y Medidas, Educación no Formal, etc.

[18] Rentas utiliza la cocina, mostradores y sillas del CGP.

[19] Según lo establecido por el art. 2° del Decreto 1958-GCBA-98 (Anexo I) se prestarán en los CGP los siguientes servicios de gestión desconcentrada[19] :

Desarrollo y Mantenimiento Barrial: Mantenimiento urbano y obras conexas en espacios verdes, arbolado urbano, pavimento, aceras, demarcación vertical y horizontal, alumbrado público; Control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos; Control en la recolección de residuos domiciliaria, iluminación y sumideros; Obras públicas de pequeña escala y alcance local; Inspectores poli funcionales (policía municipal).

Desarrollo Social y Cultural: Servicio social zonal: urgencias sociales, asistencia al menor y la familia, jardines maternales, turismo y recreación infantil; Servicios para la juventud: asistencia, orientación y participación juvenil; Hogares para la tercera edad: coordinación de la asistencia y de las actividades culturales, turismo, deportes y recreación; Coordinación y control del uso de los polideportivos, promoción del deporte en la zona; Información y orientación sobre los servicios de salud, educación y cultura.

Información y atención a los vecinos: Registro Civil; Rentas y Empadronamiento Inmobiliario; Asistencia Jurídica gratuita; Mediación comunitaria; Defensa del consumidor; Infracciones; Renovación de licencias de conductor; Habilitaciones de locales y actividades reguladas en la vía pública; Otorgamiento de permiso de obra y registro de planos de obra menores y refacciones de hasta 200 m2.

[20] Resolución Nº 2-SSD-97 (BO 24-2-97) Art. 1º: Deléganse en los Directores Generales de los F/N CGP las siguientes funciones: ... 4. Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano. 5. Desarrollar, de manera conjunta con las demás áreas que actúan en los CGP, prioridades de gestión y políticas de mejora en los servicios. ..."

[21] Resolución 1-SSMU-SSD-00 (B.O. 24-1-00) en el Anexo I (Normas de Procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública) indica las atribuciones del Director del CGP o Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial: Art. 2° Inc. F: "Programar, juntamente con la Inspección de Obra, la ejecución de las tareas de mantenimiento integral de la vía pública, incluyendo también las demandas ordenadas por la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano".

Resolución 739-SPyS-SSD-97 (B.O. 8-1-98) en el Anexo I (Normas de procedimiento para la gestión descentralizada de reparación de aceras) indica la Metodología Operativa. Indica las facultades del CGP: Art. 3° inc. 4°: "Confecciona el listado de reclamos y fija las prioridades para su posterior programación". Inc. 5°: "Quincenalmente, programa juntamente con la Inspección de Obra, la ejecución de las tareas de la zona, que incluirá también las demandas ordenadas por la Secretaría de Producción y Servicios".

Resolución 192-SOySPyTyT-SSD-99 (B.O. 28-5-99) Indica el procedimiento para la gestión desconcentrada de la reparación de baches. Organiza 8 cuadrillas de bacheo. Responsabilidades operativas y administrativas que comparten la Dirección del CGP y la Dirección general de Obras Públicas. Art. 2°: "Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar, debiendo las

1.11. No se realiza coordinación alguna con las distintas delegaciones de las áreas centrales que prestan servicios en el CGP[22]. Estos servicios son unidades pertenecientes a distintas áreas centrales que no admiten ser coordinadas en su accionar por la dirección del CGP, salvo en las cuestiones relativas al espacio físico y horario de Atención al Público. Tal circunstancia dificulta el cumplimiento adecuado de lo dispuesto en la Resolución 2-SSD-97, art. 1° (B.O. 24-2-97) [23] y otras normas que asignan responsabilidad a las distintas áreas que conforman la estructura del CGP[24].

1.12. No existe constancia de designación formal del funcionario que se desempeña como Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial.

1.13. No pudo verificarse la existencia funcional de los Departamentos de Obras y Catastro y de Inspecciones en el CGP.

1.14. El 33% de los funcionarios nombrados en el CGP no se encuentran en funciones en la actualidad, y el 11% se encuentran de licencia.

1.15. No surge una total coincidencia entre los dichos por los funcionarios de las diversas áreas respecto al personal con que cuentan, y la información obtenida oficialmente por parte del CGP, lo cual denota falta de información por parte de los funcionarios a cargo de direcciones y departamentos.

6.2. Atención al cliente:

2. El CGP es un receptor de denuncias y reclamos, sin una real facultad de resolución, lo cual lo constituye en un intermediario administrativo, que de cara a la ciudadanía, es la representación institucional del GCBA, lo cual desgasta su función debido a su imposibilidad de suministrar soluciones.

3. No existe actualización de los listados de Organizaciones No Gubernamentales de las Zona delimitada geográficamente del CGP Nº 7.

---

distintas áreas intervinientes ajustarse a la metodología operativa del Anexo I". Anexo I. Punto b) CGP: "1. Detecta las necesidades de reparación a través de diagnósticos propios ..."
Disposición 1-SSD-DGVyH-99 (B.O. 2-8-99) Indica el procedimiento para la gestión desconcentrada de permisos e inspecciones en la vía pública. En su Anexo I. "De la Metodología Operativa. 1. ... Jefe de Departamento de Inspecciones del CGP, tendrá a su cargo las siguientes funciones y comepetencias: 1.1. Programación de las actividades. ... establecerá conjuntamente con el Jefe de División de la Zona, o el área competente correspondiente al organigrama de la DGVyH, los horarios de los cinco agentes que se destinarán a cada CGP... El Jefe de Departamento Inspecciones entregará diariamente la Hoja de Ruta con las actuaciones a fiscalizar. ... "
Decreto 1015-GCBA-00 (B.O. 19-7-00). En su Anexo I. "Art. 2°. El Director General del CGP tendrá a su cargo las siguientes funciones y competencias: 2.1. Procedimientos. Requerirá la colaboración de las áreas centrales cuando la complejidad de la situación así lo amerite. ... 2.4. Orden de Inspección: Emitirá la orden de inspección en caso de que se observen anomalías no denunciadas por los vecinos, dando intervención al Jefe de Departamento de Inspecciones ...".

[22] Tales como Rentas, Infracciones.

[23] Establece las funciones de los Directores Generales de los CGP. Entre ellas, la de "Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano" (art. 1° Resolución 2-SSD-97) Asimismo se incumple con la Disposición 002-SSD-DGRH-99 (Anexo I) que establece las responsabilidades y tareas del Director de Información y Atención al Vecino.

[24] Decreto 1958-GCBA-98 .

4. El 44% de las ONG´s de la zona, consideran que las propuestas emitidas por el CGP son malas, aunque no se puede identificar unívocamente quién es el entrevistado al momento de comunicarse con la ONG de manera telefónica, razón por la cual los dichos de las mismas quedan sujetos a la verosimilitud de los dichos por los entrevistados.

6.3. Participación Ciudadana:

5. Se realizaron 4 (cuatro) reuniones de Consejo Consultivo Honorario en el ejercicio 2004. Es de hacer notar que, como órgano de participación ciudadana, el escaso número de reuniones de este órgano produce un decreciente índice de participación.

6.4. Servicios a los vecinos:

6. Falta de coordinación en la prestación de servicios a cargo de otras dependencias del GCBA, conforme lo prescribe la normativa aplicable (Resolución Nº 2-SSD-97, Art. 1°, B.O. 24-2-97), la cual no puede realizarse unilateralmente, teniendo en cuenta que las direcciones generales de los CGP´s carecen de facultades para obligar a otros organismos a realizar cualquier acción conjunta.

7. No se ha implementado un sistema que registre la verificación, tanto de la existencia real de la demanda como de la resolución de los reclamos, lo que impide constatar el cumplimiento de lo prescripto en la normativa aplicable[25]. No obstante ello, se pudo observar que las distintas áreas efectúan un seguimiento personalizado de las tareas que realizan.

7. RECOMENDACIONES

7.1. Planificación:

1. El CGP debe participar activamente de la planificación de sus tareas anuales, del anteproyecto presupuestario que la Secretaría de Descentralización eleva oportunamente a la Secretaría de Hacienda y Finanzas, de la confección de sus metas físicas –estableciendo para tal tarea las variables relevantes a fin de realizar indicadores conforme a las tareas que se realizan efectivamente en el CGP y las previstas en sus responsabilidades primarias-, y, fundamentalmente, deberá el CGP ejecutar su propio presupuesto, lo cual es una recomendación a la Secretaría de Descentralización.

---

25 Resolución 192-SoySPyTyT-SSD-99 (BM 28-5-99) indica como función del CGP la de verificar la existencia real de la demanda recibida con personal propio y/o de futuras transferencias desde otras reparticiones (Anexo I, punto b) 4). La Resolución 92-SSG-SSD-99 (BM 21-7-99) que organiza las Unidades de Mantenimiento Urbano Menor indica que los CGP "informarán al Director de la Guardia de Auxilio sobre el cumplimiento de las tareas programadas" y que dicho informe se utilizará para la evaluación del servicio. Resolución 1-SSMU-SSD-00 (BM 24-1-00) indica como función de la Dirección General del CGP la de "verificar ... la ejecución de los trabajos ordenados –de mantenimiento integral e la vía pública- y el cumplimiento de los plazos estipulados".

Asimismo, las responsabilidades primarias del CGP deberán ser adecuadas a los recursos físicos, materiales y presupuestarios con los que el mismo cuenta; y, el CGP deberá tener constancias de su personal, confeccionando legajos es ese organismo, a fin de fortalecer su sistema de control interno.

7.2. Atención al cliente:

2. El CGP deberá tener constancia de resolución de los reclamos y denuncias recibidos, a fin de remitirlos al vecino que los origina. Asimismo, su personal deberá aclarar al vecino en el momento de recepcionar el reclamo o denuncia, cual es el órgano al que se derivará su pedido, si es posible, acompañado con un número de trámite.

3. El CGP deberá arbitrar los medios necesarios a fin de realizar una actualización del listado de ONG´s registradas en el mismo a través del ROAC.

4. Generar propuestas y estrechar los vínculos con las ONG´s de la zona de influencia del CGP Nº 7.

7.3. Participación Ciudadana:

5. Fomentar la participación ciudadana a través de los institutos diseñados a tal fin: Presupuesto Participativo y Consejo Consultivo Honorario. Para la realización de esta tarea es necesario llevar a cabo una ingeniería en relación a la publicidad de estos institutos, y su vinculación con la resolución de problemáticas en el barrio, también publicitando los resultados.

7.4. Servicios a los vecinos:

6. Realizar todas las acciones necesarias tendientes a la coordinación en la prestación de servicios a cargo de otras dependencias del GCBA, dejando constancia de la realización de las gestiones pertinentes.

7. Implementar un sistema que registre la verificación, tanto de la existencia real de la demanda como de la resolución de los reclamos, a fin que el CGP pueda realizar un seguimiento permanente de los mismos, y dé respuesta a los vecinos sobre sus demandas y reclamos, a través de un sistema pensado a tal fin, y no desde el seguimiento personalizado de los agentes del organismo auditado.

8. CONCLUSIONES

Los CGP´s ven dificultado su accionar por los escasos recursos con que cuentan para cumplir con sus responsabilidades, por carecer de facultades para obligar a los organismos centrales a realizar acciones conjuntas, por no tener competencia sobre los organismos desconcentrados a fin de realizar una gestión mancomunada, y por no participar de la planificación y ejecución de su propio presupuesto.

Asimismo, actualmente en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, se está tratando la “Ley de Comunas”, la cual marcará la finalización de la tarea desconcentradora de los CGP´s.

Ante este escenario, la conclusión del presente informe, en primer lugar, evalúa de modo ex post la gestión del CGP Nº 7 en su gestión 2004, concluyendo que, con los recursos materiales, tecnológicos, infraestructurales y humanos con que cuenta el CGP Nº 7, ha realizado una gestión razonable en términos de economía, eficiencia y eficacia.

Por otro lado, resta recomendar que, en pos del buen funcionamiento de las Comunas como entes descentralizadores, se tengan en cuenta las recomendaciones efectuadas por este órgano de control, no sólo al CGP Nº 7, sino a todos los CGP´s auditados a la fecha de emitir el presente informe.

ANEXO I

SÍNTESIS NORMATIVA

Normativa	Descripción	Ubicación
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	La cláusula transitoria Decimoséptima establece que la primera elección de los miembros de la Junta Comunal (art. 130) debe tener lugar en un plazo no menor de cuatro años ni mayor de cinco años contados desde la sanción de la Constitución. Hasta entonces el Poder Ejecutivo adoptará medidas que faciliten la participación social y comunitaria en el proceso de descentralización. El Título VI integra el capítulo referido a las Comunas (arts. 127 y ss.)	
Decreto Nº 13-GCBA - 96	Dispone la elaboración del Plan Ciudad y un Programa de Descentralización Administrativa. Delega en el Vice Jefe de Gobierno la elaboración de un proyecto de estructura y competencias para instrumentarlos.	BO 9-8-96
Decreto Nº 213-GCBA-96	Crea la Subsecretaría de Descentralización dependiente de la Vice Jefatura de Gobierno. Aprueba la estructura organizativa, objetivos y acciones de la misma, conforme Anexo I (como F/N aparecen en el organigrama, los CGP (1 a 16) y Anexo II. Transfiere a esta Subsecretaría todo el personal, patrimonio, presupuesto y responsabilidades de la Dirección General Desregulación, de la Dirección General de Relaciones con la Comunidad.	BO 30-9-96
Resolución Nº 1-VJGCBA-96	Crea el Consejo de Descentralización y Modernización de la Ciudad de Buenos Aires, integrado por el Subsecretario de Descentralización como su Presidente, por los Directores Generales de las Unidades de Organización dependientes de la Subsecretaría de Descentralización y por un representante de cada una de las Secretarías que conforman el Órgano Ejecutivo del GCBA. de Descentralización.	BO 1-11-96
Decreto Nº 483-GCBA-96	Rectifica el decreto 213-GCBA-96 en lo referente a los F/N Centros de Gestión y Participación los que tendrán rango de Dirección General. Modifica la denominación de la Dirección General Descentralización Administrativa por la de Descentralización, dependiente de la Subsecretaría de Descentralización – Área de la Vice Jefatura de la Ciudad de Buenos Aires.	BO 4-12-96
Resolución Nº 2-SSD-97	Delega en los Directores General de los F/N Centros de Gestión y Participación las funciones específicas. Los Directores Generales de los Centros llevaran a cabo las actividades y proyectos que les encomiende la Subsecretaría a través de la Dirección General de Descentralización presentando los informes de gestión periódicos. La Dirección General de Descentralización deberá designar un responsable administrativo en cada uno de los F/N CGP en que no se hayan designado Directores Generales.	BO 24-2-97
Resolución Nº 4-VJGCBA-97	Escinde Zonas ya divididas en secciones electorales por el art. 39 de la Ley Orgánica Municipal 19.987.	BO 2-5-97
Decreto Nº 850-GCBA-97	Crea el Cuerpo de Delegados Comunales conformado por tres miembros dependientes de la Jefatura de Gobierno. Asesorarán al Jefe de Gobierno en la articulación de una agenda de gobierno para la unidad territorial correspondiente a los CGP, interviniendo en la relación con las instituciones comunitarias zonales. Serán designados y removidos por el Jefe de Gobierno y no gozarán de estabilidad y sus funciones cesarán de pleno derecho en el momento en que las autoridades a las que presten asesoramiento finalicen su gestión.	BO 30-10-97

Resolución Nº 739-SPyS-SSD-97	Los Directores de los CGP, serán los receptores de los reclamos y las solicitudes por parte de los contribuyentes para la reparación de aceras de la Ciudad que ejecutará la DGOP. Asimismo, programa conjuntamente con la Inspección de Obra la ejecución de las aceras a reparar, previa realización del relevamiento de reclamos.	BO 8-1-98
Resolución Nº 29-SSPU-SSD-97	Aprueba las normas de procedimiento para la gestión descentralizada de los servicios y actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y Código de la Edificación (experiencia piloto para los CGP 3,7,9 y 13). Se establecen actividades y servicios a descentralizar conforme Anexo I. Los Directores Generales de los CGP, serán los receptores de las denuncias.	BO 30-1-98
Resolución Nº 13-SSPU-SSD-98	Incorpora al Anexo I de la Resolución conjunta 29-SSPU-SSD-97 normas de procedimiento para la gestión descentralizada para actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y al de la Edificación, en relación con las aceras.	BO 28-8-98
Resolución Nº 10–SSPyDC-SSD- 98	Aprueba las normas de Procedimiento para coordinar las prestaciones de los Servicios Sociales Zonales (Decreto 7975/85, BM 17.652), en los CGP, conforme Anexo I y II.	BO 25-09-98
Decreto Nº 1958-GCBA-98	Establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP (Anexo I). Aprueba la estructura organizativa (Anexo II) y establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones del CGP 3, 7 y 13 (Anexo III). Aprueba las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales (art. 4º, Anexo IV) Establece la obligación de llevar registro de entidades y asociaciones sin fines de lucro (art. 5º). Indica que los CGP instrumentarán un Sistema de "Ventanilla Única" de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas centrales (art. 10º). Indica que en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder policía local (art. 11º). La transferencia de personal necesario para cumplir con este decreto se hará desde las áreas centrales (art. 12º). La Subsecretaría de Descentralización en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos (art. 13º).	BO 14-10-98
Decreto Nº 2.516-GCBA-98	Modifica al Código de Habilitaciones y Verificaciones. Faculta a los CGP a otorgar los permisos de las actividades indicadas en el Anexo I (art. 21º).	BO 27-11-98
Decreto Nº 2.822-GCBA- 98	Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización de la Subsecretaría de Descentralización del GCBA (exceptuándose lo establecido en el Cap. VII, inc. g) del Anexo del Decreto 1711/94, BM 19-8-68).	BO 10-02-99
Resolución Nº 1-SSD-SSG-99	Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única" de acuerdo a los términos del Art. 3° del Decreto 1958/98 (B.O N° 549). Describe el conjunto de trámites que en una primera etapa se recibirán en el Sistema (art. 2º, Anexo I). Indica el procedimiento a utilizar.	BO 12-02-99
Resolución 31-SSD- 98	Aprueba las Normas Indicativas de Procedimiento para la solicitud de permisos y/o servicios con los CGP, que como Anexo I forma parte integrante de la Resolución.	BO 23-02-99
Resolución Nº 2-SSRyAT-SSD-98	La Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos. La Dirección de Rentas afectará personal de su dependencia para desempeñarse en las V.A.U. Comenzará a funcionar en	BO 12-3-99

	forma experimental en el CGP N° 13, a partir del 23-11-98, ampliándose el día 7-12-98 al CGP N° 7 y el 21-12-98 al CGP N° 3. En base a la evaluación de la experiencia piloto se extenderá su funcionamiento al resto de los CGP.	
Resolución Nº 180 – SSTyT-99	Autoriza con carácter experimental y evaluatorio a los CGP afectados a cerrar el tránsito a través de la Policía Federal de 8:00 a 14:00 hs., los días domingo y feriados nacionales.	BO 30-03-99
Resolución Nº 192-SOySPyTyT-SSD-99	Aprueba Normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada en la Reparación de Baches (Anexo I). La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho cuadrillas de Trabajo de Bacheo, que serán afectadas una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio (art. 1º). Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar (art. 2º). Las áreas de la Administración Central deben remitir las actuaciones administrativas generadas por la reparación de baches al CGP que corresponda (art. 3º).	BO 28-5-99
Decreto Nº 1065-GCBA-99.	Transfiere la Dirección de Servicios y Consejos Vecinales dependiente de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, a la Dirección General de Descentralización, con todo su presupuesto y patrimonio personal (art. 1º). Modifica las estructuras organizativas de las Dirección General Descentralización y Relaciones con la Comunidad (art. 7º, Anexo I y II) Modifica los Decretos 213-GCBA-96 y 266-GCBA-97.	BO 02-06-99
Resolución Nº 92-SSG-SSD-99.	Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio “Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor” para prestar servicios en los CGP (art. 1º). En base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el Sistema de Reclamos propondrán a las UTMUM la programación de los Trabajos de Mantenimiento Urbano Menor (art. 3º)	BO 21-07-99
Disposición Nº 1-SSD-DGVyH-99	Aprueba las normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada de los servicios y actividades inherentes al Código de Habilitaciones y Verificaciones (art. 1º, Anexo I y II). Las actividades y servicios que por el art. 1º se desconcentran, constituyen en una primera etapa una experiencia piloto (art. 19 del Decreto 2516/98). Primera etapa CGP 3, 7 y 13 y en una próxima etapa los Nº 1 y 2 Sur. Éstos serán los organismos receptores de “Solicitudes de Permisos de actividades en la Vía Pública” y Denuncias sobre el Código de Habilitaciones y Verificaciones, Código de la Edificación y Planeamiento Urbano, conforme art. 19 párrafo 2° y art. 21 del Decreto 2516/98. El tratamiento de las habilitaciones en otras zonas de la Ciudad será atendido en la forma habitual por la DGVyH (art. 1º del Anexo I).	BO 2-08-99
Resolución Nº 229- SG-99	Faculta a la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, en relación al Decreto 2516/98, Anexo II, carácter transitorio, a tramitar solicitudes, permisos y aplicar la legislación vigente, hasta tanto los CGP, conforme con el art. 21 del mencionado decreto, estén en aptitud reglamentaria de hacerse cargo de tales funciones.	BO 14-9-99
Decreto Nº 2.022-GCBA-99	Crea en el ámbito de la Subsecretaría de Descentralización, como organismo F/N, la Unidad de Coordinación Desarrollo y Mantenimiento Barrial, que estará a cargo de un Coordinador, que tendrá el nivel retributivo de Director General. Aprueba la Responsabilidad Primaria. La Subsecretaría de Descentralización supervisa la gestión de la Unidad a través de la Dirección General Descentralización.	BO 27-10-99
Disposición Nº 2-SSD-DGRH-99 (del 30-9-99)	Aprueba los perfiles de Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Director de Información y Atención al Público, Director	

	de Desarrollo Socio Cultural, Jefe de Departamento de Coordinación de Servicios Descentralizados, Jefe de Departamento de Ventanilla Única. Jefe de Departamento de Obras y Mantenimiento, Jefe de Departamento de Control y Fiscalización, Jefe de Departamento Cultural y de Mediación Comunitaria, Jefe de Departamento de Promoción Social y Jefe de Departamento de Administración General. Aprueba el procedimiento para la selección de candidatos a Director y Jefe de Departamento para los CGP N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14O.	
Decreto Nº 2.237-GCBA-99	Extiende a los F/N Direcciones Generales de los CGP 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O, la estructura organizativa aprobada por el art. 3º del Decreto 1.958-GCBA-98, conforme Anexo I (Organigrama) y II (Responsabilidad Primaria y Acciones).	BO 06-12-99
Decreto Nº 2.377-GCBA-00	Transfiere las Direcciones Generales Guardia de Auxilio y Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo de la Subsecretaría General a la Subsecretaría de Descentralización.	BO 10-1-00
Resolución Nº 1 –SSMU-SSD-00	Aprueba las normas de procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I).	BO 24-01-00
Resolución Nº 2-SSRyAT-SSD- 00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica.	BO 29-2-00
Resolución Nº 3-SSRyAT-SSD-00	Amplía lo dispuesto e la Resolución 2-SSRyAT-SSD-99 (que indica el funcionamiento del Sistema de Ventanilla Única) a los CGP N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O.	BO 29-2-00
Decreto Nº 229-GCBA-00	Suprime la Dirección General Adjunta de la Dirección General Descentralización dependiente de la Subsecretaría Descentralización, área de la Vice Jefatura del GCBA. Modifica las denominaciones de las Direcciones Generales Descentralización, de Relaciones con la Comunidad y de Desregulación, Normatización y Control de Gestión, por las de, Dirección General Desarrollo Comunitario y Dirección General Desregulación y Normatización, respectivamente, dependientes de la Subsecretaría de Descentralización. Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General Desarrollo Comunitario. Aprueba responsabilidades primarias (Anexo I).	BO 21-3-00
Decreto Nº 1.015-GCBA-00	El poder de Policía que detentan la DGVH, la DGCCA y DGFOyC será ejercido en el ámbito local por la unidades polivalentes de cada CGP conforme a los términos del Art. 11° del Decreto 1958/98 y arts. 4°, 5º y 6º del presente Decreto. Aprueba funciones, competencias y procedimientos de las áreas centrales mencionadas en el decreto, de la Dirección General de los CGP, de los Jefes de Departamento de Inspecciones y Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras de los CGP y de los Inspectores destacados en los CGP (Anexo I)	BO 19-07-00
Decreto Nº 1.213-GCBA-00	Crea en el ámbito de la Jefatura de Gobierno y como F/N la “Coordinación del Plan Estratégico” con cargo de Subsecretaría. Aprueba los objetivos (Anexo I). Será el encargado de coordinar las competencias y actividades encuadradas en el marco del proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto 486-GCBA-99.	BO 4-8-00
Decreto Nº 1.361-GCBA-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA. Transfiere la Subsecretaría de Descentralización del Vice Jefe de Gobierno al ámbito del Jefe de Gobierno modificando su estructura organizativa (art. 9º) Transfiere la Dirección General Guardia de Auxilio dependiente de la Subsecretaría de Descentralización, la que pasa a denominarse Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias, a la Subsecretaría de Servicios Generales (art.	BO 7-8-00

	10º). Anexo I/2 (Organigrama)	
Decreto Nº 1.794-GCBA-00	Ratifica el Decreto 1213-GCBA-00 en todos sus términos, modificando en tal sentido el Anexo I/2 del Decreto 1361-GCBA-00 (en este último se había omitido incluir en el Anexo al organismo F/N Coordinación del Plan Estratégico).	BO 26-10-00
Resolución Nº 1–SSD-CPE-SSLyT-00	Apruébese Acuerdo de Gestión para llevar a cabo un plan de trabajo conjunto. La Coordinación del Plan Estratégico prestará servicios de asistencia técnica a través del Proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto N° 486-GCBA-97 y sus modificatorias N° 1733-GCBA-98 y 1797-GCBA-99. Define acciones prioritarias de asistencia técnica: prestar asistencia técnica para procesos de selección de personal; capacitar en los puestos de trabajo a los distintos niveles profesionales; trabajar en el diseño de la imagen institucional; localizar nuevos inmuebles para posibles futuras sedes o subsedes comunales; proponer programas de necesidades y proyectos definitivos de obras para los llamados a licitación para la construcción de sedes o subsedes para los CGP/Comunas.	BO 8-11-00
Decreto 1988-GCBA- 00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA (Organigrama, Anexo I/2). Transfiere la Dirección General Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización a la Subsecretaría Legal y Técnica (art. 7º). Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización Administrativa dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 8º). Modifica la denominación de la Dirección General de Desregulación y Normatización dependiente de la Subsecretaría de Descentralización por la de Dirección General de Normatización y Coordinación de Gestión Administrativa (art. 9º). Suprime el Cuerpo de Delegados Comunales (creados por el Decreto 850-GCBA-97) dependientes del Jefe de Gobierno (art. 51º).	BO 10-11-00
Decreto Nº 2.358-GCBA-00 (19-12-00)	Autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de Delegado Comunal de la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de los CGP.	
Resolución Subsecretario de Descentralización (22-12-00)	Establece las funciones de los Delegados Comunales. Indica que el ámbito de funcionamiento es dentro de las instalaciones del CGP, el que deberá proveer de todos los elementos necesarios para su correcto desempeño.	
Resolución Nº 2-SSRAT-SSD-00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica cuyo objetivo es recibir reclamos, denuncias y brindar orientación sobre todo tipo de trámites que se efectúan ante el GCBA, bajo la supervisión de la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General Descentralización.	
Decreto Nº 654-GCBA-01	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la C.A.B.A. Crea la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 16). Suprime la Dirección General de Políticas Sociales de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario de la Secretaría de Promoción Social y transfiere a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales de la Subsecretaría de Descentralización el patrimonio, personal y presupuesto que hubiere sido seleccionado con el procedimiento de concurso en la Subsecretaría de Descentralización. Transfiere el patrimonio, personal y presupuesto del programa de Planificación y Proyectos Sociales de la ex Dirección General de Políticas Sociales a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización.	BO 11-5-01
Resolución Nº 97-SPS-	Establece que la Coordinación de Plan Estratégico prestará	BO 11-5-01

CPE-01	servicios y asistencia técnica a través del Proyecto ARG-97-007 aprobado por Decreto 486-GCBA-97 y sus modificatorios 1733-GCBA-98, y 1797-GCBA-99. Indica las acciones prioritarias de Asistencia Técnica.	
Resolución Nº 158-SPS-SSD-01	Constituye los Servicios Sociales Zonales en los CGP e indica sus funciones (Anexo I). Dispone que el Director General Servicios Sociales Zonales coordinará con los Directores Generales de los CGP (1 a 16) las tareas a llevar a cabo en el ámbito territorial de acuerdo con las políticas generales que fije la Secretaría de Promoción Social.	BO 29-6-01
Decreto Nº 2.116-GCBA-2003 10/11/2003	Entre otros modifica el decreto 1015 (Habilitaciones y Verificaciones)	B.O. Nª 1815
Decreto Nº 2.696/ GCBA/03 10/12/03	Modifica la estructura organizativa del Poder ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Art. 78,79,80,81,82,83,84.	B.O. N º 1.836
Decreto Nº 2.720/GCBA/03 17/12/03	Rectifica el Decreto Nº 2696/GCBA/2003, B.O. 1836, relativo a la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la CABA.	B.O. Nº 1.843

CAJA CHICA.

Normas para rendiciones de cuentas	B.M. del 02-06075 nro. 15.032
Decreto Nº 5.254/81	B.M. Nº 16.629
Comunicado de Contaduría General	B.M. del 04-12-81 nro. 16.668
Decreto Nº 524-GCABA-96	B.O. del 18-11-96 nro. 74
Resolución Nº 2.857-SHyF-96	B.O. del 22-11-96 nro. 78
Resolución 387-SHyF-03	B.O. del 13-03-2003 nro. 1650
Decreto Nº 1.074-GCABA-99	B.O. del 02-06-99 nro. 706
Decreto Nº 41-GCABA-2001	Normas anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto Gral. de la Administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para el ejerció 2001.