

# **INFORME FINAL**

**CENTRO DE GESTION Y PARTICIPACIÓN N° 10**

**AUDITORIA DE GESTION**

# **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

**Proyecto N° 05.05.28**

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Centro de Gestión y Participación N° 10.

**PERÍODO BAJO EXAMEN:** Año 2004.

**EQUIPO DESIGNADO:** Auditor Supervisor:

Lic. Maria Estela Moreno

**OBJETO:** Centro de Gestión y Participación N° 10, 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:**  
186 – Centro de Gestión y Participación N° 10.

**PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS:**

2056 - ATENCIÓN AL VECINO

Denominación	Unidad de medida	Cantidad
Pedidos recepcionados	Pedido	24.100
Respuesta a los trámites	Respuesta	1.937

2094 - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Denominación	Unidad de medida	Cantidad
Población que demanda participación	Personas	181.281
Población participante	Participante	181.281

## INFORME EJECUTIVO

<b>Lugar y fecha de emisión</b>	Buenos Aires, Agosto del 2005										
<b>Código del Proyecto</b>	5.05.28										
<b>Denominación del Proyecto</b>	Centro de Gestión y Participación N° 10										
<b>Período examinado</b>	Año 2004										
<b>Objetivo de la auditoría</b>	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.										
<b>Alcance</b>	Evaluar los procedimientos en relación a la totalidad de los ingresos y de otros indicadores de gestión en términos de eficacia, eficiencia y economía.										
<b>Período de desarrollo de tareas de auditoría</b>	Entre el 31 de enero al 23 de marzo del 2005.										
<b>Limitaciones al alcance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El 55% de las Organizaciones No Gubernamentales (en adelante ONG´s) del listado suministrado por el CGP N° 10, no pudo ser contactado telefónicamente, por diversas razones que se especifican en el apartado "Encuestas de satisfacción. De las encuestas telefónicas a las ONG´s".</li> </ul>										
<b>Aclaraciones previas</b>	<p>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:</p> <p><b>Área Crítica: Planificación.</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #333; color: white;">Aspectos Claves</th> <th style="background-color: #333; color: white;">Indicadores</th> <th style="background-color: #333; color: white;">Variables a medir</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Planificación estratégica y desagregada</td> <td style="text-align: center;">Planificación de tareas</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tareas planificadas por área del CGP.</li> <li>✓ informes de gestión por área.</li> <li>✓ Informe de Gestión del CGP.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Metas presupuestarias</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anteproyecto Presupuestario.</li> <li>✓ Información atinente a los componentes de las metas físicas presupuestarias.</li> <li>✓ Confección de metas acorde a las responsabilidades del organismo.</li> <li>✓ Cruce de información entre el anteproyecto presupuestario y el crédito original otorgado.</li> <li>✓ Evaluación presupuestaria (cruce de crédito vigente y devengado de los dos programas presupuestarios en cuestión)</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>			Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir	Planificación estratégica y desagregada	Planificación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tareas planificadas por área del CGP.</li> <li>✓ informes de gestión por área.</li> <li>✓ Informe de Gestión del CGP.</li> </ul>	Metas presupuestarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anteproyecto Presupuestario.</li> <li>✓ Información atinente a los componentes de las metas físicas presupuestarias.</li> <li>✓ Confección de metas acorde a las responsabilidades del organismo.</li> <li>✓ Cruce de información entre el anteproyecto presupuestario y el crédito original otorgado.</li> <li>✓ Evaluación presupuestaria (cruce de crédito vigente y devengado de los dos programas presupuestarios en cuestión)</li> </ul>
Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir									
Planificación estratégica y desagregada	Planificación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tareas planificadas por área del CGP.</li> <li>✓ informes de gestión por área.</li> <li>✓ Informe de Gestión del CGP.</li> </ul>									
	Metas presupuestarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anteproyecto Presupuestario.</li> <li>✓ Información atinente a los componentes de las metas físicas presupuestarias.</li> <li>✓ Confección de metas acorde a las responsabilidades del organismo.</li> <li>✓ Cruce de información entre el anteproyecto presupuestario y el crédito original otorgado.</li> <li>✓ Evaluación presupuestaria (cruce de crédito vigente y devengado de los dos programas presupuestarios en cuestión)</li> </ul>									

	Cumplimiento de responsabilidades primarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normativa de responsabilidades primarias y marco normativo de la gestión en análisis.</li> <li>✓ Estructura real de funcionamiento del organismo, en base a entrevistas y observaciones <i>in situ</i>.</li> </ul>
--	---	---

**Área Crítica: Atención al cliente**

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Reclamos	Atenciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reclamos recibidos.</li> <li>✓ Clasificación tipológica de los mismos.</li> <li>✓ Nivel de coordinación con demás organismos de gobierno.</li> </ul>
	Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de quejas recibidas en el CGP en el 2004.</li> <li>✓ Niveles de solución de las mismas.</li> </ul>
	Encuestas de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta de satisfacción al vecino atendido en el CGP.</li> <li>✓ Encuesta de satisfacción a las ONG's.</li> </ul>

**Área Crítica: Participación Ciudadana**

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Demanda de Participación	Presupuesto Participativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones realizadas por el Presupuesto Participativo en el 2004.</li> <li>✓ Concurrencia a las mismas.</li> <li>✓ Productos de las mismas.</li> </ul>
	Consejo Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones realizadas por el Consejo Consultivo en el 2004.</li> <li>✓ Concurrencia a las mismas.</li> <li>✓ Productos de las mismas.</li> </ul>

**Área Crítica: Servicios a los vecinos**

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Servicios del CGP	Desconcentrados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicios desconcentrados que desarrollan acciones en el CGP.</li> <li>✓ Estadísticas sobre el funcionamiento de los mismos.</li> </ul>
	Propios del CGP	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tareas específicas realizadas por el propio CGP.</li> <li>✓ Estadísticas del CGP sobre demandas.</li> <li>✓ Estadísticas generales de funcionamiento.</li> </ul>

**Cuadro FODA:**

	<table border="1"> <tr> <th data-bbox="513 226 997 264"><b>Fortalezas</b></th> <th data-bbox="997 226 1477 264"><b>Oportunidades</b></th> </tr> <tr> <td data-bbox="513 264 997 481"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> </ul> </td> <td data-bbox="997 264 1477 481"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La principal oportunidad del CGP, en el marco de la inminente aprobación de la Ley de Comunas, es la de constituirse como referente para aprovechar la experiencia recogida, a fin de generar nuevas y mejores relaciones con el vecino de la Ciudad.</li> <li>➤ Releva las necesidades de los vecinos de manera directa.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <th data-bbox="513 481 997 519"><b>Debilidades</b></th> <th data-bbox="997 481 1477 519"><b>Amenazas</b></th> </tr> <tr> <td data-bbox="513 519 997 824"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por falta de recursos humanos, deficiencias en la estructura edilicia y desinformación de la ciudadanía.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Escasos institutos a fin de promover la participación ciudadana.</li> </ul> </td> <td data-bbox="997 519 1477 824"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constituirse como un organismo meramente formal, sin capacidad de resolución.</li> <li>➤ Generar una imagen negativa en la sociedad por la falta de resolución de reclamos y denuncias recepcionados.</li> <li>➤ Que sus deficiencias sean reproducidas a las Comunas.</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La principal oportunidad del CGP, en el marco de la inminente aprobación de la Ley de Comunas, es la de constituirse como referente para aprovechar la experiencia recogida, a fin de generar nuevas y mejores relaciones con el vecino de la Ciudad.</li> <li>➤ Releva las necesidades de los vecinos de manera directa.</li> </ul>	<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por falta de recursos humanos, deficiencias en la estructura edilicia y desinformación de la ciudadanía.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Escasos institutos a fin de promover la participación ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constituirse como un organismo meramente formal, sin capacidad de resolución.</li> <li>➤ Generar una imagen negativa en la sociedad por la falta de resolución de reclamos y denuncias recepcionados.</li> <li>➤ Que sus deficiencias sean reproducidas a las Comunas.</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La principal oportunidad del CGP, en el marco de la inminente aprobación de la Ley de Comunas, es la de constituirse como referente para aprovechar la experiencia recogida, a fin de generar nuevas y mejores relaciones con el vecino de la Ciudad.</li> <li>➤ Releva las necesidades de los vecinos de manera directa.</li> </ul>								
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por falta de recursos humanos, deficiencias en la estructura edilicia y desinformación de la ciudadanía.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Escasos institutos a fin de promover la participación ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constituirse como un organismo meramente formal, sin capacidad de resolución.</li> <li>➤ Generar una imagen negativa en la sociedad por la falta de resolución de reclamos y denuncias recepcionados.</li> <li>➤ Que sus deficiencias sean reproducidas a las Comunas.</li> </ul>								
<p style="text-align: center;"><b>Observaciones principales</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El CGP N° 10 no cuenta con una planificación estratégica bien definida, ya que sólo se plantean una serie de actividades, descritas de manera amplia, general y poco clara.</li> <li>2. No puede realizarse una evaluación de cumplimiento de tareas debido a la inexistencia de una planificación desagregada de actividades que puedan ser contrastadas con las efectivamente realizadas.</li> <li>3. No existe un sistema de control adecuado con base en indicadores de tiempo de espera. De los datos relevados no surge información sobre el manejo de indicadores de tiempo de espera destinados a monitorear aspectos relacionados con la satisfacción de los beneficiarios del CGP.</li> <li>4. El 12% de los hombres encuestados en el CGP consideran regular la gestión del CGP, mientras que el 5% la considera mala.</li> <li>5. El 11% de las mujeres consideran regular la gestión del CGP, mientras que el 4% la considera mala.</li> <li>6. El CGP no es unidad ejecutora de su propio presupuesto, siendo la Secretaría de Descentralización la encargada de elevar los requerimientos presupuestarios, y de ejecutar el gasto.</li> </ol>								
<p style="text-align: center;"><b>CONCLUSIONES</b></p>	<p>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.</p> <p>Asimismo, actualmente en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, se aprobó la "Ley de Comunas", la cual ha marcado la finalización de la tarea desconcentrada de los CGP's.</p> <p>Ante este escenario, la conclusión del presente informe, en primer lugar, evalúa de modo ex post la gestión del CGP N° 10 en su gestión 2004, concluyendo que, con los recursos materiales, tecnológicos, infraestructurales y humanos con que cuenta el CGP N° 10, ha realizado una gestión razonable en términos de economía, eficiencia y eficacia en el ejercicio 2004.</p> <p>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 N° 10, sino a todos los CGP's auditados a la fecha de emitir el presente informe.</p>								

**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
PROYECTO N° 5.05.06**

**DESTINATARIO**

**Señor  
Vicepresidente 1° de la Legislatura de la  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Dip. Santiago Manuel de Estrada  
S / D**

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131°, 132° y 136°, esta Auditoría General procedió a efectuar un examen el ámbito del Centro de Gestión y Participación N° 10, con el objeto que se describe a continuación:

**1. OBJETO**

Centro de Gestión y Participación N° 10, 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 Auditoría Externa establecidas en el Artículo 6° de la ley N° 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:

- ✓ Estadísticas del CGP 10 por área.
- ✓ Informes sociales correspondientes a un trimestre del año 2004.

- ✓ Planilla de Registro de Demanda.
- ✓ Boletín Informativo Interno.
- ✓ Inventario de Dominio Privado.
- ✓ Resumen Bancario.
- ✓ Planilla de Asistencia Diaria.
- ✓ Planos del CGP.
- ✓ Sistema de Pasantías Académicas.
- ✓ Listado de Personal del CGP por Dirección.
- ✓ Organigrama y Personal de los Servicios Desconcentrados.
- ✓ Normativa aplicable.
- ✓ Contratos de Locación de Servicios.
- ✓ Listado de Jefes y Jefas de Hogar.
- ✓ Personal de Policía Adicional.
- ✓ Matriz de Prioridades Presupuestarias.
- ✓ Anteproyecto Presupuestario.
- ✓ Presupuesto por servicio público Final Primario.
- ✓ Planillas del Presupuesto.
- ✓ Informe de Gestión Primer , Segundo, Tercer, Cuarto Trimestre Año 2004.
- ✓ Formulación Presupuesto 2005.
- ✓ Rendiciones de Cajas Chicas.
- ✓ Ingresos de Registraciones.
- ✓ Estado Patrimonial Anual 2004.
- ✓ Responsabilidades por área.
- ✓ Formulario de denuncias.
- ✓ Listado de ONG´s.
- ✓ Planificación de Actividades.
- ✓ Decretos con nombramientos y contratos.
- ✓ Informe de gestión por Dirección.
- ✓ Estadísticas de Bacheo.
- ✓ Planilla de Obras de Alumbrado Público pendientes de ejecución año 2004.
- ✓ Planilla Obras de refuerzo de Alumbrado Público.
- ✓ Actividades realizadas de Enero a Diciembre.

- ✓ Libro de Quejas.

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 N° 10.

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

- a. Identificación de áreas críticas.
- b. Identificación de riesgos de auditoría.

- c. Realización de cuadro FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas).
- d. 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**

El 55% de las Organizaciones No Gubernamentales (en adelante ONG´s) del listado suministrado por el CGP Nº 10, no pudo ser contactado telefónicamente, por diversas razones que se especifican en el apartado **“Encuestas de satisfacción. De las encuestas telefónicas a las ONG´s”**.

#### **5. ACLARACIONES PREVIAS**

Los Centros de Gestión y Participación, por un lado, son la representación del Gobierno de la Ciudad en los barrios. Pero también son instrumentos para que los vecinos estén más presentes en el Gobierno.

Son, sin ir más lejos, una avanzada en la modernización del Estado local, y un antecedente necesario para las futuras comunas.

Estar cerca de la gente y facilitar la relación de los ciudadanos con el Estado son dos de sus funciones básicas. Para eso, es necesario entrar en una etapa en que se deben convertir en canales comunicantes ágiles y resolutivos. De tal modo se va concluyendo y superando la etapa fundacional de los CGP´s, que fue la del acercamiento de las oficinas públicas de la ciudad a los barrios, que facilitó a los vecinos hacer tramitaciones, pero a veces como una suerte de intermediación burocrática con las áreas centrales o como una mera gestoría.

Hoy se acepta que desde los CGP´s, y desde algunos de los medios virtuales de acceso al Gobierno (telefónico por call center o electrónico vía e-mail), los reclamos se reciben y se asumen. El asunto central es saber hacia dónde van y qué pasa con los responsables de satisfacer esos pedidos.

Esto traerá inevitablemente consecuencias positivas. La primera es redoblar el compromiso de los responsables de las áreas de gestión (como las experiencias de Carta del Ciudadano británico o de Compromisos Públicos en ciudades de Brasil y algunos lugares del país). La segunda es redefinir la gestión donde sea necesario para obtener mejores resultados; incluyendo la articulación y desconcentración de servicios, la transformación de áreas centrales y la redefinición de la adjudicación de licitaciones para prestaciones de terceros y sus formas de control. La tercera, y fundamental, es crear una cultura cívica a través del rol insoslayable y creciente de los vecinos en la gestión.

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires puso en marcha un proyecto de Modernización del Estado, y para llevarlo adelante se realizaron numerosos estudios. Pero, no hay como los “ojos atentos” de los vecinos para motorizar los cambios. El programa de Auditoría Social Participativa, que complementa la iniciativa del Plan de Presupuesto Participativo, tienden a potenciar el peso de los vecinos, no solamente en las prioridades de asignación del gasto, sino también en la calidad de su ejecución.

Teniendo en cuenta las características de este proceso del que CGP es un engranaje más, se realizó un examen sobre la gestión del CGP N° 10.

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 N° 10 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tareas planificadas por área del CGP.</li> <li>✓ informes de gestión por área.</li> <li>✓ Informe de Gestión del CGP.</li> </ul>
	Metas presupuestarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anteproyecto Presupuestario.</li> <li>✓ Información atinente a los componentes de las metas físicas presupuestarias.</li> <li>✓ Confección de metas acorde a las responsabilidades del organismo.</li> <li>✓ Cruce de información entre el anteproyecto presupuestario y el crédito original otorgado.</li> <li>✓ Evaluación presupuestaria (cruce de crédito vigente y devengado de los dos programas presupuestarios en cuestión)</li> </ul>
	Cumplimiento de responsabilidades primarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normativa de responsabilidades primarias y marco normativo de la gestión en análisis.</li> <li>✓ Estructura real de funcionamiento del organismo, en base a entrevistas y observaciones <i>in situ</i>.</li> </ul>

**Área Crítica: Atención al cliente**

Aspectos Claves	Indicadores	VARIABLES A MEDIR
Reclamos	Atenciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reclamos recibidos.</li> <li>✓ Clasificación tipológica de los mismos.</li> <li>✓ Nivel de coordinación con demás organismos de gobierno.</li> </ul>
	Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de quejas recibidas en el CGP en el 2004.</li> <li>✓ Niveles de solución de las mismas.</li> </ul>

	Encuestas de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta de satisfacción al vecino atendido en el CGP.</li> <li>✓ Encuesta de satisfacción a las ONG's.</li> </ul>
--	---------------------------	---

### Área Crítica: Participación Ciudadana

Aspectos Claves	Indicadores	VARIABLES A MEDIR
Demanda de Participación	Presupuesto Participativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones realizadas por el Presupuesto Participativo en el 2004.</li> <li>✓ Concurrencia a las mismas.</li> <li>✓ Productos de las mismas.</li> </ul>
	Consejo Consultivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones realizadas por el Consejo Consultivo en el 2004.</li> <li>✓ Concurrencia a las mismas.</li> <li>✓ Productos de las mismas.</li> </ul>

### Área Crítica: Servicios a los vecinos

Aspectos Claves	Indicadores	VARIABLES A MEDIR
Servicios del CGP	Desconcentrados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicios desconcentrados que desarrollan acciones en el CGP.</li> <li>✓ Estadísticas sobre el funcionamiento de los mismos.</li> </ul>
	Propios del CGP	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tareas específicas realizadas por el propio CGP.</li> <li>✓ Estadísticas del CGP sobre demandas.</li> <li>✓ Estadísticas generales de funcionamiento.</li> </ul>

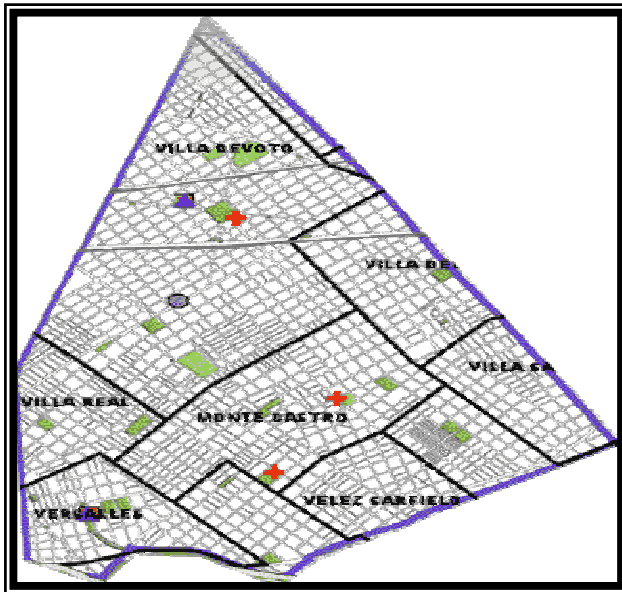
Es importante recalcar que, la selección de estas áreas críticas tuvo en cuenta también que las acciones llevadas a cabo por el CGP N° 10 en su gestión 2004, se encuentran enmarcadas en dos programas presupuestarios: el 2056 "Atención al Vecino" y el 2094 "Participación Ciudadana", por lo que estas dimensiones (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.

Es de hacer notar también que, las variables de las metas físicas del CGP son las mismas que las del resto de los CGP's, variando las cantidades estimadas de sus unidades de medición, pero no la naturaleza de sus metas, lo cual presupone que no se reflejan las particularidades de cada CGP, sino que se realiza una estimación estándar.

### Delimitación geográfica y características generales del CGP N° 10

El CGP N° 10 se encuentra ubicado en la Avenida Francisco Beiró 4629, entre las calles Benito Juárez y Allende; sus límites geográficos se encuentra enmarcados por las calles: Cuenca, Av. Gaona, Av. Juan B. Justo, Gral. Cesar Diaz, Reservistas Argentinas y Av. Gral. Paz.



Los barrios que comprende el radio de acción de este CGP son los siguientes:

- Villa del Parque,
- Villa Pueyrredón,
- Villa Luro,
- Versalles.
- Floresta,
- Villa Devoto.

El horario de atención general del CGP N° 10 es de 9.00 hs. a 19.30 hs.

### Estructura y mantenimiento edificio<sup>1</sup>

Habiéndose practicado una verificación *in situ* del inmueble ocupado por el CGP N° 10, se determinó que:

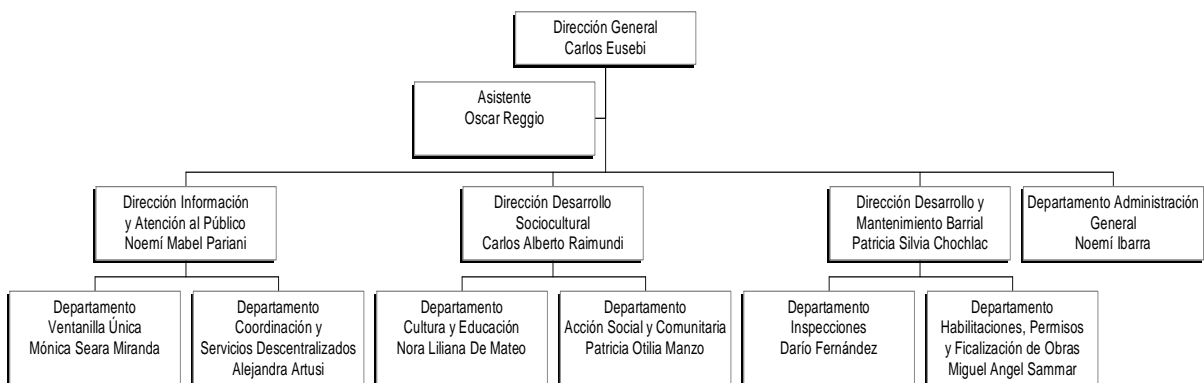
- La instalación eléctrica, presenta detalles de buena terminación: los cables corren dentro de cañerías metálicas y/o en bandejas para su distribución por el edificio, los tableros sectoriales presentan las tres llaves de corte térmicas, los centros de luz con sus respectivos artefactos de iluminación colocados y los tomas y llaves de corte con sus tapas se encuentran correctamente colocados.
- En cuanto al tablero general, el cual está ubicado dentro de un local cerrado bajo la escalera, se observa que el mismo se encuentra armado correctamente, con llaves térmicas, dentro de un gabinete metálico

<sup>1</sup> Ver Anexo fotográfico.

empotrado, todo en forma reglamentaria, sin embargo se pudo comprobar que el mismo local se usa como depósito de elementos de limpieza, enseres y otros materiales, algunos combustibles, que impiden acceder fácilmente al tablero, y se constituyen como riesgosos en caso de incendio.

- En el entrepiso se observó que el solado era de material, y presentaba inseguridad debido a la poca firmeza del mismo para el libre tránsito de las personas.
- La estructura edilicia y el mantenimiento de la misma adolece de falencias, en especial aquellas que ponen en peligro a las personas que transitan por el edificio, como ser instalaciones eléctricas expuestas, barandas sin protección y falta de salidas de emergencia.

## Organigrama del CGP N° 10



## Descripción de los servicios públicos

### Atención al vecino:

Estar cerca de la gente es uno de los objetivos primordiales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, creando para estos los Centros de Gestión y Participación, que son sedes ubicadas en los barrios de la Ciudad para que los vecinos puedan realizar trámites muy cerca de sus casas.

Se intenta lograr así la desconcentración administrativa y una mayor participación de los ciudadanos en los problemas de sus barrios, a la vez que se agilizan la puesta en práctica de las soluciones, formando nuevas delegaciones.

La ciudad es el escenario de nuestra vida cotidiana, es el lugar donde viven, trabajan, interactúan y conviven millones de habitantes. Por ello, en el marco del Decreto N° 1958/98, además de reforzar el proceso de descentralización en materia de desconcentración de servicios, se puede iniciar y seguir trámites en un sólo lugar sin hacer el penoso recorrido por diferentes oficinas.

Teniendo en cuenta que el Centro de Gestión y Participación resulta accesible para los vecinos, y hallándose el mismo inmerso 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.

### **Participación Ciudadana:**

Los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires tienen la necesidad de disponer de un espacio de referencia próximo a su barrio para realizar los trámites correspondientes a los servicios que ofrece el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y como ámbito para canalizar sus inquietudes y propuestas para el mejoramiento del espacio público o para la realización de actividades culturales.

A través de las reuniones que realizan en el CGP, organizadas en distintas comisiones temáticas, se discuten los temas de interés de los vecinos, y luego a través del programa "Presupuesto Participativo" se fijan las prioridades de las acciones a desarrollar por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, canalizadas en las distintas Secretarías.

La población objeto es el conjunto de los habitantes de la zona correspondiente al Centro de Gestión y Participación N° 10.

El perfil de los demandantes está caracterizado por diversos estratos sociales, culturales, diversas edades y estructuras sociales (familias, gente sola, familias en 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.

Es función del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través de los CGP's, coordinar la participación ciudadana involucrando a los vecinos en la gestión pública con el fin de llevar a cabo a través de las áreas ejecutoras la ejecución de las prioridades fijadas y dar satisfacción a las mismas en tiempo y forma.

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 dichos requerimientos, se espera un mayor acercamiento de los vecinos y una optimización de la descentralización, con el fin de desarrollar políticas públicas que los satisfagan.

## 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 Registro Civil y Capacidad de las Personas.**

Cumple horario de atención al público de 9:30 a 15:30 horas realizando tramitaciones tales como:

- Inscripción de nacimientos hasta 40 días hábiles de ocurrido el mismo.
- Certificaciones de firmas, autorizaciones de viaje para menores.
- Declaraciones juradas de convivencia.
- Certificados de pobreza.
- Actualización de DNI para 8 y 16 años, entre otros trámites.

➤ **Dirección General de Rentas y Empadronamiento Inmobiliario.**

Cumple horario de atención al público de 9:00 a 16:00 horas, realizando tramitaciones tales como:

- Cambio de titular (ABL), domicilio postal (ABL y patentes).
- Emisión de boletas para el pago y estado de deudas de ABL, patentes y anuncios publicitarios.
- Recepción y entrega de DDJJ y formularios.
- Asesoramiento en general, entre otros trámites.

➤ **Dirección General de la Mujer.**

Cumple horario de atención al público de 9:00 a 13:00 horas, brinda asesoramiento y atención a las mujeres en diferentes aspectos:

- Violencia familiar, maltrato infantil.
- Programa de atención sanitaria.
- Emprendimiento orientado a la compra de vivienda por medio de créditos hipotecarios, entre otros trámites.

➤ **Dirección de Infracciones.**

Atiende al público de 9:30 a 15:30 horas, brindando el servicio computarizado de deudas cometidas por distintas infracciones de tránsito, emitiendo las respectivas boletas.

➤ **Tesorería.**

Cumple horario de atención al público de 9:30 a 15:30 horas, efectuando el cobro de pago voluntario de infracciones de tránsito, arancelamientos de libretas de casamiento, nacimientos, cambios de domicilio, entre otros.

➤ **Mediación.**

Cumple horario de atención al público de 9:00 a 12:00 horas, brindando un servicio gratuito y voluntario de mediación comunitaria, a través del cual se explican los procedimientos a seguir para aquellas personas que exponen un conflicto.

➤ **Prevención del delito.**

Cumple horario de atención al público los días lunes, miércoles y viernes de 15:00 a 18:00 horas, vinculando la participación vecinal dentro del programa de Seguridad Ciudadana, logrando así un barrio más seguro.

➤ **Área sociocultural.**

Atiende las relaciones con la comunidad, participando en proyectos con entidades intermedias. Dentro de sus objetivos está el de brindar un espacio para la creatividad y el esparcimiento, organizando distintas actividades:

- Talleres artísticos.
- Espectáculos musicales y teatrales para la familia.
- Talleres culturales.

➤ **Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria (ROAC).**

Cada CGP lleva un registro de las instituciones intermedias que trabajan en su territorio para conocer y difundir sus actividades, éstas por estar inscriptas en el ROAC, forman parte de los consejos consultivos de carácter honorario.

➤ **Asesoramiento legal.**

Cumple horario de atención al público de 10:00 a 14:00 horas, martes y miércoles, asesorando en temas de familia y juicios en general

➤ **Defensa del Consumidor.**

Cumple horario de atención al público de 9:00 a 13:00 horas, martes y jueves.

➤ **Programa “Deserción Cero”.**

Cumple horario de atención al público de 14:00 a 18:00, lunes, miércoles y viernes.

➤ **Centro de Reclamos.**

Atiende al público de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 17:00 horas

➤ **Adultos 2000.**

Cumple horario de atención al público de 14:00 a 17:00 horas.

➤ **SUM - SERVICIOS DE USOS MÚLTIPLES.**

Ricardo Gutiérrez 3246.

➤ **Consejo del niño, niña y adolescente.**

## Marco normativo

### **Centros de Gestión y Participación. Funciones. Responsabilidad Primaria<sup>2</sup>.**

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):

- 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:**

<sup>2</sup> Por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99) se extiende a los F/N Direcciones Generales CGP N° 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. 3° del decreto 1958-GCBA-98.

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<sup>3</sup>:** 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<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Decreto 1958-GCBA-98, art. 5° (B.O. 14-10-98)

- **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<sup>5</sup>.
- **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<sup>6</sup>.
- **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<sup>7</sup>.
- **Poder de Policía Local:** en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder de policía local<sup>8</sup>.

### **Responsabilidad Primaria de las distintas áreas que componen la estructura de los CGP's:**

Existen diferencias respecto a las denominaciones de algunos de los Departamentos<sup>9</sup> 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.

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

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

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

<sup>5</sup> Decreto 1958-GCBA.-98, art. 6° y 7° (B.O. 14-10-98)

<sup>6</sup> Decreto 1958-GCBA-98, art. 8° (B.O. 14-10-98)

<sup>7</sup> Decreto 1958-GCBA-98, art. 10° (B.O. 14-10-98)

<sup>8</sup> Decreto 1958-GCBA-98, art. 11° (B.O. 14-10-98)

<sup>9</sup> 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 N° 1, 2 Norte, 2 Sur, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 Este y 14 Oeste, art. 2° (Anexo II).

## 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.
- 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 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 200m<sup>2</sup> en los Centros de Gestión y Participación Ley N° 24.441 (Digesto Municipal N° 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 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 Cultura 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 maternos-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 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

El personal, ha sido distribuido de la siguiente manera, en las diversas áreas del CGP<sup>10</sup>:

### Personal de Servicios Descentralizados

Puesto de Trabajo	Agentes por situación de revista			
	Contratados	Planta Permanente	Jefas y Jefes de Hogar	Pasantes
DG de la Mujer	1			
Oficina de Capacitación y Empleo	1		3	
DG Rentas		10		

<sup>10</sup> Incluye a los beneficiarios del Plan Jefas y Jefes de Hogar.

Registro Civil	6	11	5	
Infracciones		3		
Peluquería Social	1		1	
Tesorería		1		
Servicio Social Zonal	3	1	1	
Mediación	1		5	
Prevención del Delito		1		1
Defensa al Consumidor		1		
Defensoría del niño	1	3		
Adultos 2000	1			
Programa Deserción Cero		1		
Educación Vial			2	2
Servicio Jurídico	1			
Enfermería			1	
<b>TOTALES</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>3</b>

### Personal de Servicios Propios

Puesto de Trabajo	Agentes por situación de revista				
	Contratados	Planta de Gabinete	Planta Permanente	Jefas y Jefes de Hogar	Pasantes
Dirección General	2	1	3		
Departamento Administración General			4	1	1
DG Sociocultural			3	1	
DG Mantenimiento Barrial			7	14	1
DG Atención al Público	1		6		3
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>5</b>

### Planificación CGP N° 10

Los CGP's fueron creados para tratar de acercarle al vecino un lugar en el cual gestionar sus reclamos, más cerca de su casa, y por otro lado para generar ámbitos de participación, dónde se pueda plantear por parte de los vecinos y ONG's distintas políticas, esencialmente barriales.

A pesar de la razón por la que fueron creados, los CGP's no cuentan con un presupuesto de ejecución de obras, y dependen de un área centralizada (Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana).

El CGP N° 10 realiza su planificación anual estableciendo, a lo largo del año, un calendario de reuniones del Consejo Consultivo Honorario, de las cuales deberían surgir los planteos de soluciones de problemáticas barriales, sin especificar cantidad total ni fechas de realización.

Asimismo, en el ámbito de la participación, se hace referencia a una planificación de la forma en que se realizaría la convocatoria para el Programa de Presupuesto Participativo, sin especificarla en la Planificación de Actividades 2004.

Respecto de la gestión, se trató de planificar el aumento de desconcentración de servicios, pero en referencia a este punto expresa el CGP haber tenido un límite que es el espacio físico del propio CGP.

Existió un intento, también, de planificar una agenda de eventos culturales en los barrios, a pesar de no contar con presupuesto para ello.

La planificación esencial del CGP N° 10 se centra en la priorización de temáticas a abordar. No es una planificación previa, sino una ejecución estratégica.

La falta de planificación es consecuencia de que el organismo auditado no cuenta con la herramienta esencial para su realización: la ejecución presupuestaria. Debido a esto, no puede el CGP planificar tareas sin conocer a priori el presupuesto con el que cuenta -participando activamente en su conformación-, ni con la decisión de cómo aplicarlo.

Como consecuencia de las estadísticas que se llevan en el CGP, y el conocimiento de las zonas de su influencia, el organismo auditado cuenta con los instrumentos necesarios, a fin de realizar una planificación desagregada y estratégica, sólo resta la asignación de los recursos para la misma.

Sin desmedro de lo dicho, y atendiendo a la particularidad de la gestión del CGP, la planificación de Actividades 2004 del CGP N° 10 es una exposición vaga y amplia de expresiones de deseo, no constituyéndose como un plan de tareas real.

**Estadísticas CGP N° 10**

A continuación se plasman algunas estadísticas realizadas por el CGP N° 10 en relación a las tareas realizadas en las direcciones de su dependencia en el año 2004:

SERVICIOS	TOTAL AÑO 2004
Reclamos	2636
Mesa de Entrada y salida	2049
Atención al Público	43503
Coordinación de Servicios	12529

Proteger	No funciona
Oficina de Intermediación Laboral (OIL)	28277
Dirección General de la Mujer	1724
Dirección General de Infracciones	44732
Dirección General de Rentas	93572
Servicio Jurídico (asesoramiento)	No funciona
Servicio Jurídico (patrocinio)	487
Servicio Social Zonal	8983
Mediación	752
Registro Civil	72098
Tesorería	19192
Dir. Defensa del Consumidor	465
Prevención del Delito	2593
Área Socio Cultural	39351
Defensores de Niños, niñas y adolescentes	1723
Educación vial	2712
Enfermería	600
Peluquería social	519
Adultos 2000	1399
<b>TOTAL</b>	<b>379.896</b>

Reclamos	Total año 2004			
	Prestación	Prestador	Cumplidos	Tiempo teórico <sup>11</sup>
Barrido deficiente y/o faltante	Solurban <sup>12</sup>	10	30	143
Desratización	DGCCA <sup>13</sup>	130	30	109
Escombros y/o tierra clandestinos	Solurban	5	2	110
Higienización Predios del GCBA (TERRENOS)	DGHUR <sup>14</sup>	1	30	74
Higienización Predios Particulares (TERRENOS)	DGHUR	6	30	123

<sup>11</sup> Expresado en días.

<sup>12</sup> La Ciudad de Buenos Aires está dividida en cinco zonas a fin de organizar la recolección de residuos. La zona 3 (delimitada por la General paz, Vidal, La Pampa, Constituyentes, Av. Warnes, Paysandú, Gaona y Juan B. Justo) se encuentra a cargo de la empresa Solurban SA.

<sup>13</sup> **Dirección General de Control de la Ciudad Ambiental.**

<sup>14</sup> Dirección General de Higiene Urbana.

Malos olores o gases toxicos	DGCCA	3	30	291
Montículo de residuos	Solurban	6	30	89
Plagas	DGCCA	20	30	191
Recipiente de residuos completos	Solurban	3	30	151

## Informe de Gestión 2004 del CGP N° 10

El CGP N° 10 emite un Informe de la gestión realizado por esa organización durante el ejercicio 2004.

A continuación se resumen las conclusiones generales a las que arribó el organismo auditado en el mismo, divididas en cuatro ejes.

### 1. Primer eje: Atención al Vecino.

Con respecto al lugar físico se informa que todavía no se ha podido mejorar la situación a pesar de haberse aprobado la licitación del edificio Centro Cívico Beiró<sup>15</sup>, y que el incremento en el número de empleados torna la situación laboral cada vez más incómoda, estimando que tal situación quedará solucionada aproximadamente en el lapso de un año y medio.

Asimismo, informa que a pesar de la situación existente se han desarrollado las tareas inherentes a la "Atención al Vecino".

### 2. Segundo eje: Obra Pública.

En esta área se informa que si bien la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial cuenta con personal escaso las tareas se han realizado eficientemente, y que

<sup>15</sup> **EXPEDIENTE N° 40761/2000** - PROYECTO CENTRO CIVICO BEIRÓ CONSTRUCCION EDIFICIO PARA CGP 10: El lugar físico-edificio es el problema más evidente que no ha podido ser mejorado para la atención de los vecinos.

A la fecha del informe de gestión 2004 producido por el organismo auditado, a pesar de haberse aprobado la licitación pública para la construcción del nuevo edificio en el predio Centro Cívico Beiró, no ha comenzado la ejecución de las obras. El Director General expresa en su informe que a mediados de año (2005) se dará inicio a las obras, y que, en aproximadamente un año y medio, estará listo para su funcionamiento.

El llamado y el proceso licitatorio ha sido realizado por la Secretaría de Descentralización, sin que el CGP tenga ingerencia en la misma.

El expediente cuenta a la fecha con 15 cuerpos. El mismo se encuentra desde el 15 de marzo de 2005 en la Secretaría de Descentralización.

La partida afectada para la obra asciende a \$ 4.900.000. Ya se encuentran designados para el inicio de obras \$ 1.400.000.

**Consideración:** Como el llamado a licitación pública para la construcción del nuevo edificio del CGP N° 10 en el predio denominado "Centro Cívico Beiró" y su proceso, ha sido iniciado y seguido por la Secretaría de Descentralización (ente en el cual se encuentran los 15 cuerpos del expediente licitatorio), es dable recomendar que en oportunidad de realizar un proyecto de auditoría en tal organismo, sea auditado el expediente que nos ocupa.

debido al aumento de satisfacción de demandas, se sugiere una mayor descentralización en los programas que apuntan a lo referido a mantenimiento barrial que, según estadísticas, apuntan a: realización de veredas, corte de raíces y desramado correctivo de arbolado.

Como objetivos alcanzados, a modo de ejemplo, se mencionan la “Inauguración del Patio de Juegos en la Plaza Aristóbulo del Valle” y el “Proyecto Corredor Verde. Ferrocarril ex San Martín”.

### **3. Tercer eje: Consejo Consultivo Honorario.**

Se informa la realización de casi 100 reuniones, considerando que fue el eje que más cumplió los objetivos. El propósito es lograr una herramienta de control vecinal hacia los controles gubernamentales.

Otra herramienta es el presupuesto participativo, en el cual se logró una gran participación involucrando al vecino en las temáticas barriales, no sólo desde el punto de vista del reclamo, sino también desde el presupuesto para satisfacerlo.

### **4. Cuarto eje: Eventos Culturales.**

Se armó un calendario de realizaciones culturales, de las cuales la mayoría se realizan en plazas, mencionando como evento cultural culminante en el 2004 un recital del grupo “Ratones Paranoicos”.

### **Anteproyecto Presupuestario 2004**

En cumplimiento a lo normado en la Ley N° 70 - Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad sancionada el 27/08/998 que en su artículo 49 dispone: “Sobre la base de los anteproyectos preparados por las jurisdicciones y entidades, y con los ajustes que resulten necesario introducir, la Oficina de Presupuesto prepara el Proyecto de Ley de Presupuesto General”, el Centro de Gestión y Participación elevó el siguiente anteproyecto:

- ✓ Memorando N° 149-CGP 10- 2003 Formularios 3 a de los Servicios Públicos 2056-2094 con la descripción del servicio con fecha 30 de julio de 2003.
- ✓ Memorando N° 148-CGP 10 – 2003 el Anteproyecto Presupuestario 2004 el 22 de julio de 2003 con los Formularios 3B y 3C para los

<sup>16</sup> Las cifras enviadas por la Dirección General de Contaduría que constan en el Listado de Ejecución Presupuestaria al 14/02/05, son cifras provisionarias, motivo por el cual no pudo verificarse la integridad de los saldos.

Servicios Públicos 2056 – Atención al Vecino y 2094 Participación Ciudadana.

- ✓ Memorando N° 194-CGP 10 – 2003 del 4 de septiembre de 2003 adjuntan Formulario 3 d Presupuesto por Servicio Público Final Primario y Actividad Central Común para los Programas 2056 y 2094.

### Programa 2056

Actividad	Denominación	Importe
150	Conducción	\$ 108.050,00
499	Respuesta a los Vecinos	\$ 85.370,00
192	Coord. Mantenimiento Barrial	\$ 10.000,00
193	Coord. Servicios Desconcentrados	\$ 9.000,00
		<b>\$ 212.420,00</b>

**Fuente:** Formulario 3.d Presupuesto por servicio público final primario, instrumental y actividad central o común. Detallado por actividad. No se presupuesta INCISO I.

Denominación	Variable	Unidad De Medida	Total
Necesidad real o relevada	Pedidos recepcionados	PEDIDOS	24.100
Bienes Públicos o Producto Final Acabados	Respuesta a los trámites	RESPUESTA	1.937
Necesidades insatisfechas	Pedidos recepcionados sin respuesta	PEDIDO	22.163

**Fuente:** Formulario 3.b– apertura analítica servicio público 2056.

Mientras que la capacidad Instalada de producción es definida de la siguiente manera:

Recursos	Variable	Unidad de Medida	Proyección 31/12/2003	Proyección Trimestre IV 2004
Recurso 1	Personal de Planta	Agente	18	36
Recurso 2	Personal Contratado	persona	1	3
Recurso 3	Espacio Físico	M2	400	(*) 1200
Recurso 4	Equipos Informáticos	equipo	8	8
Recurso 5	Equipos Móviles	Vehículo	2	2

(\*) se cita que los m2 proyectados son en base a la construcción del Centro Cívico Beiró

**Fuente:** Formulario 3.b – Identificación de los Servicios Públicos Primarios, sus elementos característicos, variables y Unidades de Medida Servicio Publico 2056.

Denominación	Variable	Unidad De Medida	Total
Respuesta a los vecinos Coord. Mant.Barrial	Pedidos recepcionados	PEDIDOS	8.645
Coord. Servicios descentralizados	Personas Atendidas	PERSONAS	534.859

**Fuente:** Formulario 3 .c – apertura analítica de cada servicio público 2056.

## Programa 2094

Actividad	Denominación	Importe
150	Conducción	\$ 42.080,00
499	Respuesta a los Vecinos	\$ 6.000,00
192	Coord. Mantenimiento Barrial	\$ 6.000,00
193	Coord. Servicios Desconcentrados	\$ 6.000,00
		\$ 60.080,00

**Fuente:** Formulario 3.d Presupuesto por servicio público final primario, Instrumental y actividad central o común. Detallado por actividad. No se presupuesta INCISO I.

Denominación	Variable	Unidad De Medida	Total
Necesidad Real o Relevada	Potencial Población Participante	PARTICIPANTES	179.460
Bienes Públicos o Producto Final	Participación en Programas	PARTICIPANTES	179.460

La capacidad instalada de producción para este programa está conformada de la consiguiente forma:

Recurso	Variable	Unidad de Medida	Proyección 31/12/2003	Proyección Trimestre IV 2004
Recurso 1	Personal de Planta	Agente	5	12
Recurso 2	Espacio Físico	M2	-----	
Recurso 3	Equipos informáticos	PC	4	
Recurso 4	Rodado	-----		
Recurso 5	Equipo de audio	aparato		
Recurso 6	Aparato intercom.	Handy		

**Fuente:** Formulario 3.B identificación de los Servicios Públicos Primarios, sus elementos característicos, Variables y Unidades de medida servicio público 2094

Denominación	Denominación	U. Medida	Cantidad
<b>Des. Socio Cultural</b>	Población Participante	Participante	179.460

<b>Desarrollo Urbano local</b>	Población Beneficiada	Personas	105.000
Diagnostico Territorial o local	Relevamiento y Evaluación	Hectárea	(*) 1.492
Programa Intervención Local	Programa Realizado	Programa	10
Proyección de intervención Local	Proyectos realizados	Proyecto	8
Presupuesto participativo	Potencial población participante	Participante	1.821

(\*) corresponde a la cantidad de veredas que conforman el área del CGP 10.

**Fuente:** Formulario 3.c – apertura analítica servicio publico 2094.

### **Aprobación Presupuesto 2004**

Con fecha 19 de diciembre de 2003 se dictó el Decreto N° 2.767 que promulga la Ley N° 1.194, sancionada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con fecha 20 de noviembre de 2003 refrendado por la Secretaria de Hacienda y Finanzas y por el señor Jefe de Gabinete, quedando así aprobado el Presupuesto para el ejercicio 2004

Para la repartición auditada se han asignado por programa los siguientes importes:

<b>186 - CGP N° 10</b>	<b>\$ 711.040</b>
2056 ATENCION AL VECINO CGP 10	\$ 476.321
2094 PARTICIPACION CIUDADANA CGP N° 10	\$ 234.719

### **Ejecución Presupuestaria 2004**

#### **Modificaciones al Crédito Original:**

Se solicitó a la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU) información sobre la evolución del crédito otorgado al CGP 10 para el ejercicio 2004.

Del análisis de la información recibida por Informe N° 09-81–DGOGPyP-2005 se realizaron los cuadros que a continuación se detallan, en los que se exponen las modificaciones presupuestarias realizadas:

<b>JURISDICCION 27</b>				
<b>PROGRAMA 2056</b>				
	<b>Sanción</b>	<b>Ampliaciones</b>	<b>Reducciones</b>	<b>Vigente</b>
<b>Inciso 1</b>	\$ 263.901,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 263.901,00
<b>Inciso 2</b>	\$ 69.590,00	\$ 0,00	-\$ 9.080,00	\$ 60.510,00
<b>Inciso 3</b>	\$ 74.530,00	\$ 380,00	-\$ 300,00	\$ 74.610,00
<b>Inciso 4</b>	\$ 12.500,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 12.500,00

<b>Inciso 5</b>	\$ 55.800,00	\$ 2.330,00	\$ 0,00	\$ 58.130,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 476.321,00</b>	<b>\$ 2.710,00</b>	<b>-\$ 9.380,00</b>	<b>\$ 469.651,00</b>

*Fuente: SISER (cifras provisorias) Informe 09-81-DGOGPyU 26/04/2005.*

<b>CGP Nº 10 - EJERCICIO 2004</b>				
<b>LISTADO DE EVOLUCION CREDITO</b>				
<b>JURISDICCION 27</b>				
<b>PROGRAMA 2094</b>				
	<b>Sanción</b>	<b>Ampliaciones</b>	<b>Reducciones</b>	<b>Vigente</b>
<b>Inciso 1</b>	\$ 174.639,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 174.639,00
<b>Inciso 2</b>	\$ 11.000,00	\$ 0,00	-\$ 3.220,00	\$ 7.780,00
<b>Inciso 3</b>	\$ 39.080,00	\$ 220,00	-\$ 9.000,00	\$ 30.300,00
<b>Inciso 4</b>	\$ 10.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 10.000,00
<b>Inciso 5</b>	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	<b>\$ 234.719,00</b>	<b>\$ 220,00</b>	<b>-\$ 12.220,00</b>	<b>\$ 222.719,00</b>

*Fuente: SISER (cifras provisorias) Informe 09-81-DGOGPyU 26/04/2005.*

### **Evolución Presupuestaria:**

Se verifica que la evolución del crédito no ha sufrido modificaciones sustantivas:

<b>PROGRAMA 2056 - ATENCION AL VECINO</b>		
<b>Sanción</b>	<b>Vigente</b>	<b>PORCENTAJE</b>
\$ 476.321,00	\$ 469.651,00	-1%

<b>PROGRAMA 2094 - PARTICIPACION CIUDADANA</b>		
<b>Sanción</b>	<b>Vigente</b>	<b>PORCENTAJE</b>
\$ 234.719,00	\$ 222.719,00	-5%

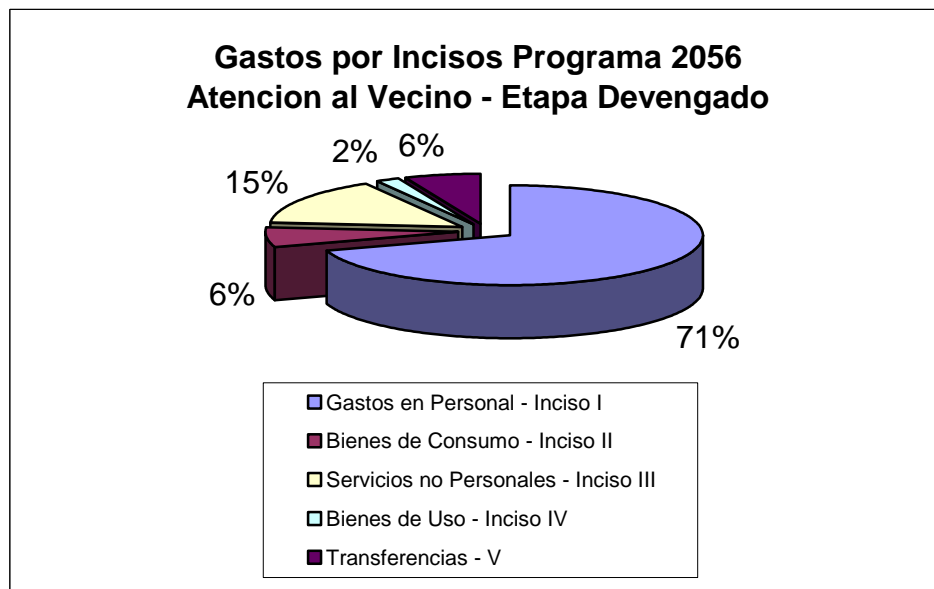
Se solicitó la base de datos de ejecución presupuestaria del ejercicio 2004 del CGP Nº 10 para los dos programas 2056 y 2094 en la Dirección General de Contaduría General, enviando ésta la información mediante Informe Nº 19-CEC-05 de fecha 11/02/2005.

De los datos analizados de la ejecución presupuestaria Jurisdicción 27 - Programa 2056 - se procedió a clasificar los gastos por INCISO como se detalla a continuación:

### **Programa 2056 - Atención al Vecino CGP 10**

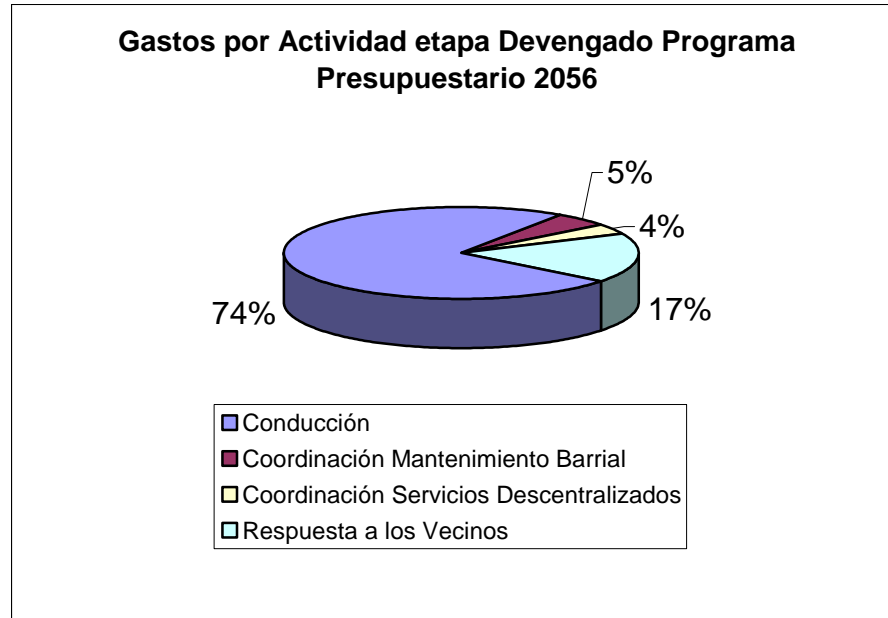
Inciso	Preventiva	Definitiva	Devengada	Pagada
Gastos en Personal - Inciso I	\$ 395.606,60	\$ 395.606,60	\$ 395.606,60	\$ 388.553,66
Bienes de Consumo - Inciso II	\$ 50.414,16	\$ 50.414,16	\$ 35.956,46	\$ 22.144,77
Servicios no Personales - Inciso III	\$ 88.486,70	\$ 88.300,02	\$ 85.610,16	\$ 74.189,08
Bienes de Uso - Inciso IV	\$ 11.462,55	\$ 11.462,55	\$ 11.462,55	\$ 4.239,55
Transferencias - V	\$ 49.892,25	\$ 49.892,25	\$ 35.723,50	\$ 32.772,50
<b>Total Gastos por Incisos</b>	<b>\$ 595.862,26</b>	<b>\$ 595.675,58</b>	<b>\$ 564.359,27</b>	<b>\$ 521.899,56</b>

*Fuente: Respuesta requerimientos DGCG – Datos provisorios.*



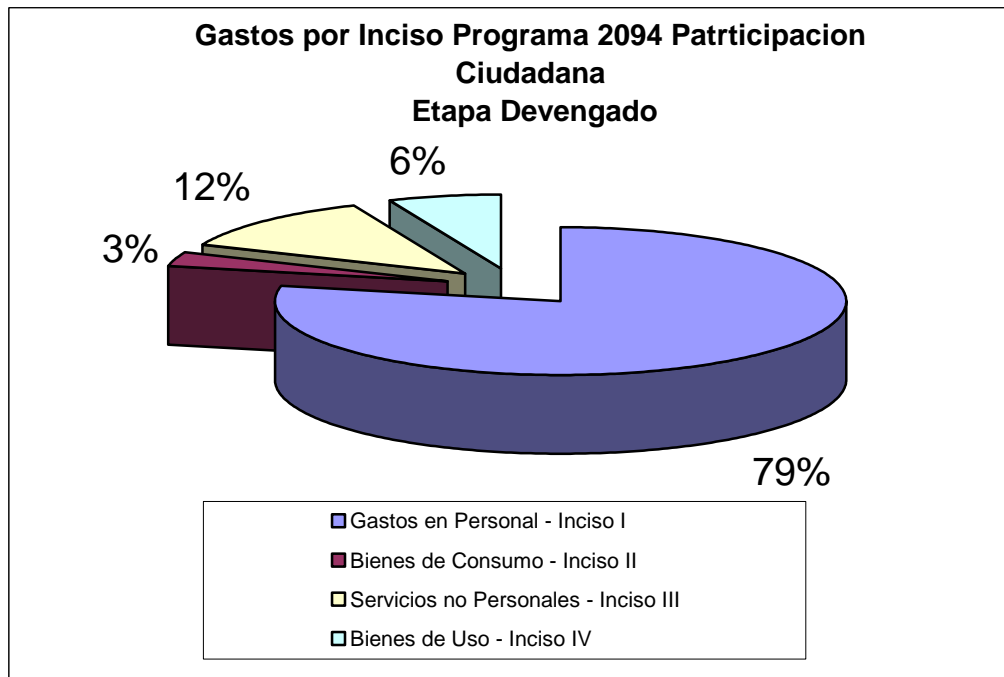
Gastos por Actividad – Etapa Devengado – Programa 2056

Programa 2056 – Atención al Vecino	
Actividad	Devengada
Conducción	\$ 417.442,79
Coordinación Mantenimiento Barrial	\$ 28.549,29
Coordinación Servicios Descentralizados	\$ 20.111,62
Respuesta a los Vecinos	\$ 98.255,57
<b>Total Gastos por Actividad</b>	<b>\$ 564.359,27</b>



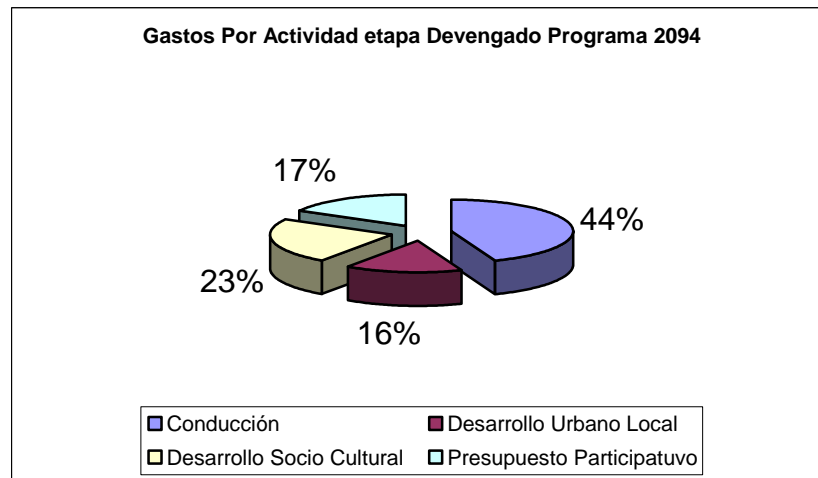
**Programa 2094 Participación Ciudadana CGP N°10:**

<b>Inciso</b>	<b>Preventiva</b>	<b>Definitiva</b>	<b>Devengada</b>	<b>Pagada</b>
Gastos en Personal Inciso I	\$ 123.569,75	\$ 123.569,75	\$ 123.569,75	\$ 117.705,61
Bienes de Consumo Inciso II	\$ 5.959,10	\$ 5.959,10	\$ 5.027,10	\$ 454,10
Servicios no Personales Inciso III	\$ 22.847,92	\$ 22.567,91	\$ 19.321,06	\$ 12.050,00
Bienes de Uso Inciso IV	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 700,00
<b>Total Gastos por Incisos</b>	<b>\$ 162.376,77</b>	<b>\$ 162.096,76</b>	<b>\$ 157.917,91</b>	<b>\$ 130.909,71</b>



Gastos por Actividad – Etapa Devengado – Programa 2094

<b>Programa 2094 - Participación Ciudadana</b>	
<b>Objeto del Gasto</b>	<b>Etapa Devengado</b>
Gastos en Personal - Inciso I	\$ 123.569,75
Bienes de Consumo - Inciso II	\$ 5.027,10
Servicios no Personales - Inciso III	\$ 19.321,06
Bienes de Uso - Inciso IV	\$ 10.000,00
<b>Total</b>	<b>\$ 157.917,91</b>



**Informes de Gestión Trimestrales:**

Se remitieron a la Dirección Técnica Administrativa y Legal los siguientes Informes de Gestión:

- ✓ Memorando N° 67-CGP 10 – 2004 – 7 de Abril 2004.
- ✓ Nota N° 968 – CGP 10 – 2004 – 26 de Julio 2004.
- ✓ Nota N° 1449 – CGP 10 – 29 de Septiembre de 2004.
- ✓ Memorando N° 10 –05 13 de Enero de 2004.

En la elevación del tercer trimestre se encuentra el resumen de lo realizado en el año, del mismo se origina el siguiente resumen:

<b>Planilla de Carga de Información de Ejecución Geográfica</b>		
<b>Programa 2056</b>		
<b>Resumen Anual</b>		
<b>Atención al Vecino</b>		
<b>Necesidades Relevadas</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Total Anual</b>
Pedidos Recepcionados	Pedido	13559
Respuesta a los trámites	Respuesta	923
<b>Coordinación Mantenimiento Barrial</b>		
Pedidos Recepcionados	Pedido	2257
<b>Coordinación Servicios Descentralizados</b>		
Personas atendidas	Persona	341526

Respuesta a los Vecinos		
Pedidos Recepcionados	Pedido	3542
<b>Programa 2094</b>		
Población que demanda participación	Persona	182624
Población participante		93833
<b>Desarrollo Urbano Local</b>		
Población beneficiada	Persona	258000

Se realizaron dos proyectos urbanos que beneficiaron a aproximadamente 70.000 personas.

Se comenzó el desarrollo de dos (2) anteproyectos nuevos que aumenta la cantidad de potenciales beneficiados.

<b>DESARROLLO SOCIO CULTURAL</b>		
Población Participante	Participante	103833
<b>PRESUPUESTO PARTICIPATIVO</b>		
Foros realizados	Foro	8

#### Cajas Chicas:

Caja Chica Nº	Importe	Elevación por
1	\$ 3.727.36	Nota 013-CGPN10-2004
2	\$ 3.791.22	Nota 436-CGPN10-2004
3	\$ 4.133.07	Nota 612-CGPN10-2004
4	\$ 3.632.3	Nota 704-CGPN10-2004
5	\$ 4.044.12	Nota 1018-CGPN10-2004
6	\$ 3.936.23	Nota 1036-CGPN10-2004
7	\$ 3.424.48	Nota 1321-CGPN10-2004
8	\$ 4.131.84	Nota 1436-CGPN10-2004
9	\$ 3.944.12	Nota 1763-CGPN10-2004
10	\$ 4.441.44	Nota 1765-CGPN10-2004
11	\$ 4.872.11	Nota 2013 – CGP10-2004
<b>Total</b>	<b>\$ 44.078,29</b>	

#### Gastos totales rendidos en Caja Chica

<b>Detalle de gastos por Incisos</b>	<b>Importe</b>
Inciso 2 Bienes de Consumo	\$ 19.474,62
Inciso 3 Servicios No Personales	\$ 14.502,36
Inciso 4 Bienes de Uso	\$ 2.025,35
<b>Totales</b>	<b>\$ 6.002,33</b>
sin imputar	\$ 8.075,96
<b>Total General</b>	<b>\$ 44.078,29</b>

No se puede determinar el total de gastos por Inciso por falta de imputación contable en cajas N° 8 y N° 9.

### **Libro Bancos**

El libro consta de 48 páginas, rubricado por el Sr. Subsecretario de Descentralización.

En el mismo constan los movimientos de la cuenta corriente del Banco de la Ciudad Sucursal 19.

A fojas 14 se constató el cierre del ejercicio 2004 cuyo último egreso se realizó por cheque N° 9572, y se encuentra suscripto por la Sra. Jefa del Departamento de Administración y el Sr. Director General del CGP.

### **Libro Diario**

El libro rubricado por el Director General de la Dirección General Técnica y Administrativa de la Subsecretaría de Descentralización y Participación Ciudadana, y consta de 200 fojas.

A fojas 15 se contabilizó el último movimiento del 2004, y firmado por el Director General del CGP y la Sra. Jefa de Administración.

### **Libro de Viáticos**

El libro fue debidamente rubricado con fecha 24 de enero de 2001 por el Sr. Subsecretario de Descentralización.

El cierre del ejercicio 2004 se realizó a fojas 38, y fue suscripto por el Director General del CGP y la Sra. Jefa de Administración.

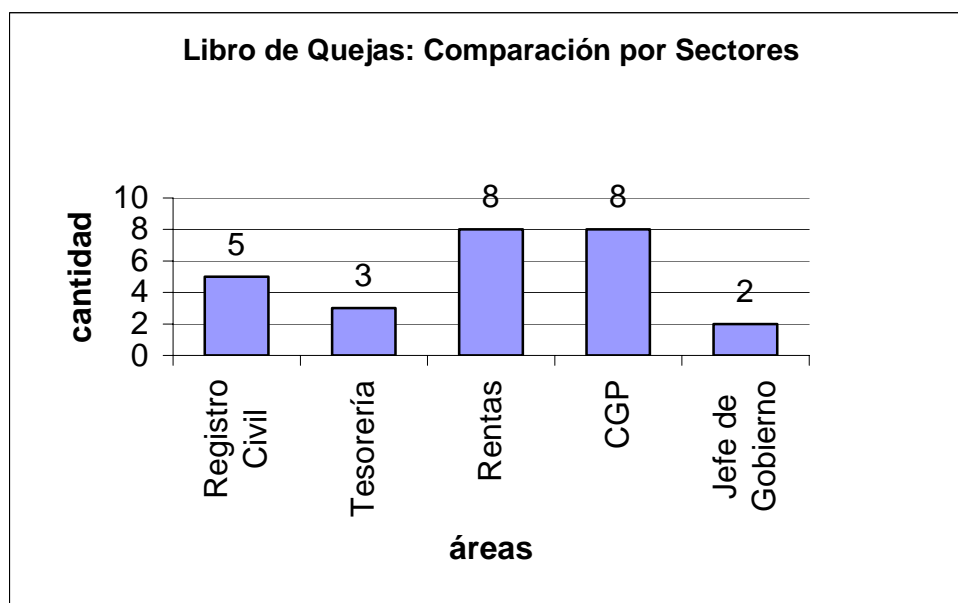
El total de viáticos para el ejercicio 2004 ascendió a \$ 1.800.

### **Libro de Quejas**

El Libro de Quejas correspondiente al CGP N° 10 se encuentra a disposición de los usuarios en el sector de atención al público, a cargo de la dirección del área.

De la compulsa del mismo, se pudo observar que en la gestión 2004 las quejas de los contribuyentes comienzan en la foja N° 41 y se extiende hasta la foja N° 60.

En todo el año hubieron veintiséis exposiciones por parte del público usuario, entre ellas, figura una felicitación al personal del Registro Civil por parte de un vecino.



Del cuadro anteriormente expuesto surgen las siguientes consideraciones:

- ✓ El 19,23 % de las quejas corresponden al área de Registro Civil (servicio desconcentrado);
- ✓ El 11,54 % corresponden al área de Tesorería (servicio desconcentrado);
- ✓ El 30,77 % corresponden al área Rentas (servicio desconcentrado);
- ✓ El 30,77 % corresponden al sector CGP (servicios propios);
- ✓ El 7,69% corresponden al Jefe de Gobierno (gobierno central).

FECHA	DESTINO	ELEVADAS	RESPUESTA	NOTA	OBSERVACION
02/02/04	RENTAS	SI	SI	161	
29/02/04	TESORERIA	NO			FALTAN DATOS
26/02/04	CGP	SI			REGISTRO N° 244
	JUAN BASSANT	NO			IMPROCEDENTE
30/03/04	INFRACCIÓN	SI		430	
16/04/04	INFRACCIÓN	SI		874	
15/06/04	REGISTRO CIVIL	SI	SI	875	
16/06/04	TESORERIA	SI	SI	876	
28/07/04	REGISTRO CIVIL	NO			IMPROCEDENTE
28/07/04	RENTAS	NO			IMPROCEDENTE
30/07/04	MANTENIMIENTO BARRIAL	SI		986	
30/07/04	RENTAS	NO			FALTAN DATOS
S/Fecha	SOCIAL CULTURAL	NO			FALTAN DATOS
S/Fecha	SR, IBARRA	SI		1423	
21/09/04	REGISTRO CIVIL	NO			FALTAN DATOS
05/10/04	TESORERIA	SI		1654	
18/10/04	REGISTRO CIVIL	SI		1655	
25/10/04	DGFOC	SI		1652	
26/10/04	MANTENIMIENTO BARRIAL	SI		1682	
02/11/04	SERV. SOCIAL	NO			FALTAN DATOS
03/11/04	RENTAS	SI	SI	1931	
25/11/04	REGISTRO CIVI	SI	SI	1928	
03/12/04	RENTAS	NO			FALTAN DATOS
20/12/04	RENTAS	SI	SI	2162/04	
22/12/04	SR, IBARRA	SI		2156/04	
18/12/04	ATENCIÓN AL VECINO	SI		2157/04	

### Grado de solución de quejas:

Área	Quejas	Elevadas	%	No elevadas	%	Con respuesta	%	Sin respuesta	%
Rentas	8	5	63	3	37	3	60	2	40
Registro Civil	5	3	60	2	40	2	67	1	33
Tesorería	3	2	67	1	33	1	50	1	50
CGP	8	5	63	3	37	-	-	-	-
Jefe de Gobierno	2	2	100	-	-	-	-	2	100
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

## Encuestas de satisfacción

### De las encuestas telefónicas a las ONG's:

Procedimiento: Se procedió a realizar una encuesta por vía telefónica utilizando el listado proporcionado por las autoridades del CGP N° 10. La misma se basó en las siguientes preguntas:

- 1) ¿Tiene relación con el CGP?
- 2) ¿Qué le pareció la propuesta realizada por el CGP a la organización a la cual usted pertenece? Breve descripción.
- 3) ¿El CGP cumplió con su parte de lo acordado con su Institución?
- 4) ¿Quiere agregar algún comentario u observación sobre el funcionamiento del CGP?

Los llamados telefónicos se realizaron los días 16 y 17 de Febrero de 2005, es de destacar que los llamados en los que no se obtuvo respuesta, se volvió a realizar el intento en dos oportunidades más en diferentes horarios.

Sobre un total de 56 ONG's, se pudo realizar la entrevista a 25 de las mismas (44,64%). El resto no se pudo realizar por los siguientes motivos:

- En 7 casos (12,5%) las Instituciones figuraban con domicilio pero sin número de teléfono.
- En 1 caso (1,78%) no se trató de una ONG.
- En 2 casos (3,57%) la institución se repite en el listado con diferentes nombres.
- En 1 caso (1,78%) no atienden el teléfono.
- En 3 casos (5,35%) está mal el número de teléfono, o el mismo se encuentra inhabilitado.
- En 1 caso (1,78%) el teléfono esta roto o funciona mal.
- En 11 casos (19,64%) se dejó mensaje en el contestador con el número de la AGCBA, y no se obtuvieron respuestas.
- En 2 casos (3,57%) las personas que contestaron el llamado no pertenecían a la institución, por atender esta última en otros horarios.
- En 2 casos (3,57%) las personas que atendieron no se prestaron para realizar la entrevista.

Los resultados obtenidos de la implementación de las entrevistas fueron los siguientes:

- 1) En 21 casos (84%) los entrevistados respondieron que **Si** mantienen relación con el CGP N° 10. Los 4 casos restantes (16%) manifestaron que no mantienen relaciones o que lo hacen en muy pocas oportunidades.
- 2) A la segunda pregunta, 22 personas (88%) manifestaron que el CGP no acercó ningún tipo de propuesta, solo 3 personas (12%) se pronunciaron afirmativamente.
- 3) De las 3 personas que se pronunciaron afirmativamente, sólo 2 respondieron a esta pregunta, optando por las opciones “completamente” y “bastante”, respectivamente.
- 4) En cuanto a los comentarios realizados por los entrevistados cabe mencionar las siguientes observaciones:
  - 20 personas (95,23%) sostuvieron estar muy conformes con el funcionamiento del CGP manifestándonos que tipo de tareas en común realizan.
  - 1 persona (4,77%) sostuvo que la parte social del CGP funciona mal, pues el mismo no cuenta con las herramientas suficientes.

Tareas en común que los entrevistados han manifestado realizar:

- Ferias.
- Pedido de poda de árboles.
- Pedido de lomas de burro.
- Pedido de cunetas.
- Pedido de rampas para discapacitados.
- Pedido de arreglo de veredas.
- Pedido de desratización.
- Consejeras en descentralización.
- Presentación de expedientes de denuncias de vecinos.
- Realización de la vacunación en la sede de la ONG.
- Gestión por parte del CGP para conseguir cajas de comida para gente carenciada.
- El CGP manda invitaciones para eventos como el Aniversario de Villa Devoto.

- Propuesta a acoplarse a la campaña “senderos seguros” en los colegios.
- Los Jubilados realizan sus trámites en el CGP.
- El CGP presta el salón para eventos.
- El CGP agiliza los trámites.
- El CGP gestiona una plaza para realizar un evento.
- El CGP gestiona el corte de calles y vigilancia para una procesión.
- El CGP presta el escenario para eventos.
- Reuniones de vecinos para seguridad.
- Propuesta del Plan Trabajar.

### De la aplicación de cuestionarios a vecinos:

Se realizaron un total de 300 encuestas, las cuales han sido discriminadas en tipo de sexos y edad:

Sexo	Edad			Total
	18 a 30	31 a 49	50 o +	
Masculino	8	33	77	118
Femenino	23	60	99	182
<b>Total</b>	31	93	176	<b>300</b>

Estas se han realizado en diversos días y horarios, con el fin de obtener información de los usuarios de los servicios prestados por el Centro de Gestión y Participación N° 10.

El cuestionario que se aplicó 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 delinearán 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.

Los hallazgos realizados son los siguientes:

1. A la pregunta sobre la **cantidad de veces que había asistido el vecino al CGP**, tanto en hombres como en mujeres los porcentajes muestran una asiduidad en las visitas al organismo auditado.
  - A. El 65% de las mujeres entrevistadas de más de 50 años ha asistido muchas veces al CGP, el 55% de las mujeres entre 30 y 49 años asistió sólo un par de veces, y las mujeres entre 18 y 29 años asistieron muchas veces a la organización.
  - B. El 60% de los hombres de entre 18 y 29 años y el 53% de entre 30 y 49 años asistieron sólo un par de veces. El 62% de los hombres de más de 50 años asistieron muchas veces al CGP.
2. A la pregunta sobre **qué actividad, trámite o reclamo el vecino iba a realizar en la CGP**, surgieron las siguientes respuestas:
  - A. El 59% de las mujeres entrevistadas entre 18 y 29 años asistió al CGP para la realización de algún curso realizado en el CGP, mientras que el 61% de las mujeres de entre 30 y 49 años y el 88% de las mujeres de más de 50 años asistieron para realizar algún reclamo o denuncia.
  - B. El 60% de los hombres entrevistados entre 18 y 29 años asistió al CGP para la realización de algún curso realizado en el CGP, mientras que el 74% de los hombres de entre 30 y 49 años y el 88% de más de 50 años asistieron para realizar algún reclamo o denuncia.
3. A la pregunta sobre **cómo se enteró que podía realizar esa actividad o reclamo en el CGP**, los siguientes fueron los resultados:
  - A. El 69% de los hombres se enteraron por un vecino , amigo o familiar.
  - B. El 67% de las mujeres se enteraron por un vecino , amigo o familiar.
4. A la solicitud sobre la **evaluación que hace el vecino de la gestión del CGP**, surgieron los siguientes resultados:
  - A. El 62% de los hombres consideran buena la gestión, el 17% muy buena, el 12% regular y el 5% la considera mala.
  - B. El 58% de las mujeres consideran buena la gestión, el 24% muy buena, el 11% regular y el 4% la considera mala.

## Participación Ciudadana

### Consejo Consultivo Honorario

En el artículo 131 de la Constitución de la Ciudad Buenos Aires se expresa que en "... cada Comuna debe crear un organismo consultivo y honorario de deliberación, asesoramiento, canalización de demandas, elaboración de propuestas, definición de prioridades presupuestarias y de obras públicas y seguimiento de la gestión. Está integrado por representantes de entidades vecinales no gubernamentales, redes y otras formas de organización. Su integración, funcionamiento y relación con las Juntas Comunales son reglamentados por una ley".

### Comisión de Temas Urbanos y Obras Públicas

Total Reuniones: 6 personas.

Promedio de Asistentes: 55 personas.

FECHA	TEMA	FUNCIONARIOS INVITADOS	ASISTENTES
09/03/2004	Napas freáticas	Ing. Quaini (Director Gral. De la Dirección Gral de Hidráulica), Lic. Diner, Arq. Martínez y Pamela Verdundoni (Relaciones con la Comunidad de la Subsecretaría de Obras y Mantenimiento)	33
19/03/2004	Plaza Estación a Chivilcoy (paseo del encuentro)		21
26/05/2004	Napas freáticas	Ing. Quaini (Director Gral. De la Dirección Gral de Hidráulica). Lic. Diner, Dr. Alejandro Formento, Arq. Laura Schaechter (Relaciones con la Comunidad de la Secretaría de Infraestructura y Planeamiento), Sr. Pablo Nemiña (Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana)	35
07/10/2004	Plaza Vacarezza, Belisario Roldán, Tte. Gral. Ricchieri, Aristóbulo del Valle	Sra. María Laura Olivier (Coordinadora de la Dirección Gral. De Espacios Verdes)	47
14/10/2004	Presentación Plan de Obra 2004-2007	Dr. Roberto Feletti (secretario Secretaría de Infraestructura y Planeamiento, Arq. Pedro López, Director Gral. De la Dirección Gral de	150

		Obras Públicas) Arq. Andrés Borthagaray (Subsecretario de Tránsito y Transporte), Ing. Adrián Quaini (Director Gral. De la Dirección Gral. de Hidráulica), Ing. Mandolesi (Ente de Mantenimiento Urbano Integral)	
16/11/2004	Control Red Tránsito Pesado	Sr. Pablo Cejas (Secretaría de Seguridad Urbana), Arq. Gustavo Espitia (Subsecretario de Tránsito y Transporte)	45

### **Presupuesto Participativo**

El presupuesto es el eje central a partir del cual gira toda la estructura de los sistemas de Gestión y Administración Financiera establecidos por la Ley 70. Relacionado con ésto puede decirse que, bajo las condiciones que establecen la Ley y el Decreto Reglamentario, el Presupuesto es un elemento esencial dentro del proceso total de planificación.

Dos elementos que se encuentran claramente estipulados en los textos de la Ley y el Decreto apoyan esta afirmación:

- 1) La relación establecida entre Presupuesto, Plan General de Acción de Gobierno y Plan de Inversiones.
- 2) Los mecanismos establecidos para el funcionamiento general del Sistema Presupuestario, y en particular en lo referido a la formulación del Presupuesto.

En cuanto al punto 1, el artículo 19º de la Ley especifica claramente la relación entre los conceptos mencionados.

En particular, se establece que el Programa General de Acción de Gobierno y el Plan de Inversiones Públicas deben formularse anualmente con proyección plurianual. Al hablar en términos “plurianuales”, se hace una primera mención a la idea de mediano e incluso largo plazo. Más adelante, el mismo artículo enuncia de manera explícita la relación con el Presupuesto: *“El primer año de cada Programa General de Acción de Gobierno y de cada Plan de Inversiones, debe coincidir con el Proyecto de Ley de Presupuesto General de la Ciudad de Buenos Aires, asignando los fondos a los mismos programas y recurriendo a las mismas fuentes de financiamiento”*.

Con respecto al punto 2, el artículo 27º del Decreto Reglamentario establece claramente que: *“La unidad primaria de programación, asignación, registración, seguimiento, evaluación y control es el programa”*. Agrega a continuación que dicho instrumento debe tender a identificar las siguientes cuestiones: las necesidades públicas que originan la apertura del programa, el objetivo de la acción, las acciones para alcanzar el objetivo, la cobertura o meta a alcanzar en la acción, el responsable del programa y los insumos relevantes. De esta forma, la presupuestación por

programas que establece la Ley permite integrar los presupuestos individuales de cada jurisdicción dentro de un marco general, en el cual se destacan de manera concreta la características esenciales del concepto de planificación estratégica.

Una mención final está referida al tema de los controles y la evaluación de la gestión, aspecto central dentro del proceso de planeamiento estratégico, debido a que su funcionamiento constante es la herramienta más poderosa para generar las “retroalimentaciones” necesarias para ajustar de manera continua el desempeño y, de esta forma, recorrer de manera positiva el camino hacia el logro de objetivos fijados con anterioridad.

La Ley no sólo establece que existen controles y evaluaciones de los programas particulares de cada jurisdicción, llevados adelante por la Oficina de Gestión Sectorial (OGESE) de cada área. Sino que también se extiende de manera precisa en la descripción de los controles llevados adelante por la Sindicatura General (control interno) y por la Auditoría General (control Externo).

A modo de repaso, se advierte claramente que tanto la Ley 70 como su Decreto Reglamentario sientan las bases para una administración pública guiada de manera concreta por los principios generales de la planificación estratégica.

A pesar de que la Ley trata sobre una gran cantidad de temas relacionados a la Gestión Pública y la administración de los recursos públicos, lo enunciado en una oración anterior se desprende claramente de la noción de “plurianualidad” que subyace al Programa General de Acción de Gobierno y el Plan de Inversiones, la necesidad ineludible de enunciar en forma precisa las necesidades públicas a cubrir, los objetivos a alcanzar y las acciones tendientes a lograr dichos objetivos (presupuestación por programas) y por último, la importancia determinante asignada a los Sistemas de evaluación y control.

La participación social en la formulación del presupuesto constituye uno de los puntos más importantes de la expresión de la participación ciudadana a través de los CGP´s.

Esta participación se lleva a cabo hoy a través del instituto de “Presupuesto Participativo”.

A continuación se describen las actividades realizadas en el CGP N° 10 en el marco de este instituto:

#### Prioridades Presupuestarias para el año 2004:

- 1) Colocación de nuevas luminarias, repotenciación y mantenimiento de tulipas y focos existentes en un radio geográfico de 3 cuadras alrededor de las escuelas nocturnas y polideportivos existentes en las diferentes áreas barriales.

- 2) Ampliación de red fina de sumideros, y continuación de la red hidráulica para control de inundaciones.
- 3) Colocación de semáforos.
- 4) Refuerzo de iluminación.

Prioridades Presupuestarias para el año 2005:

En el marco de la Comisión de Desarrollo Urbano Local, y habiéndose dividido el área del CGP en 4 zonas, se realizaron las siguientes reuniones:

Zonas	Reuniones
<b>AB1</b>	01/06/2004, 15/06/2004, 29/06/2004, 02/07/2004, 07/07/2004, 28/07/2004, 29/07/2004, 30/07/2004, 02/08/2004 <b>Total: 9</b>
<b>AB2</b>	02/06/2004, 16/06/2004, 30/06/2004, 02/07/2004, 07/07/2004, 28/07/2004, 29/07/2004, 30/07/2004, 02/08/2004 <b>Total: 9</b>
<b>AB3</b>	03/06/2004, 17/06/2004, 02/07/2004, 07/07/2004, 28/07/2004, 29/07/2004, 30/07/2004, 02/08/2004 <b>Total: 8</b>
<b>AB4</b>	04/06/2004, 18/06/2004, 02/07/2004, 07/07/2004, 28/07/2004, 29/07/2004, 30/07/2004, 02/08/2004 <b>Total: 8</b>

La Secretaría de Infraestructura y Planeamiento asignó a este Centro de Gestión y Participación el monto de \$ 950.000, el cual, por decisión de los delegados temáticos, se distribuyó en partes iguales para cada zona.

### Cuadro FODA

El objeto de la realización del cuadro FODA es realizar un análisis de situación del CGP N° 10, y del proceso de descentralización administrativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es importante recalcar que, en líneas generales, las características de estos procesos es similar en todos los CGP's de la Ciudad de Buenos Aires, si bien, se expresa en cada informe de auditoría, las características diferenciales de cada uno de ellos.

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.

Asimismo, esta herramienta servirá a la gestión del CGP y de la Secretaría de Descentralización –de la cual éste depende-, para planificar estratégicamente futuros ejercicios.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El objeto de los CGP, es iniciar el proceso de descentralización administrativa del Gobierno de la Ciudad.</li> <li>➤ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La principal oportunidad del CGP, en el marco de la inminente aprobación de la Ley de Comunas, es la de constituirse como referente para aprovechar la experiencia recogida, a fin de generar nuevas y mejores relaciones con el vecino de la Ciudad.</li> <li>➤ Relevar las necesidades de los vecinos de manera directa.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por falta de recursos humanos, deficiencias en la estructura edilicia y desinformación de la ciudadanía.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ Escasos institutos a fin de promover la participación ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constituirse como un organismo meramente formal, sin capacidad de resolución.</li> <li>➤ Generar una imagen negativa en la sociedad por la falta de resolución de reclamos y denuncias recepcionados.</li> <li>➤ Que sus deficiencias sean reproducidas a las Comunas.</li> </ul>

**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 N° 10, cuya información fue refrendada por este organismo de control, y que se sustancia 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, ya que si bien el CGP N° 10 entrega una “Planificación de Actividades 2004”, la misma es vaga y amplia, sin dar precisiones acerca de las tareas efectivamente programadas.

- Metas Presupuestarias Financieras.

- ✓ Programa 2056 - Atención al Vecino:

<u>Crédito Vigente</u>	:	<u>\$ 469.651,00</u> = 1%
Anteproyecto presupuestario financiero		\$ 476.321,00

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

<u>Ejecución Presupuestaria etapa devengado:</u>	:	<u>\$ 564.359,27</u> = 18%
Crédito Vigente		\$469.651,00

El presupuesto devengado fue el 18% superior al crédito originariamente vigente.

- ✓ Programa 2094 - Participación Ciudadana:

<u>Crédito Vigente</u>	:	<u>\$ 222.719,00</u> = 1%
Anteproyecto presupuestario financiero		\$ 234.719,00

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

<u>Ejecución Presupuestaria etapa devengado</u>	<u>\$ 157.917,91 = 30%</u>
Crédito Vigente	\$222.719,00

Del presupuesto vigente no se ha ejecutado el 30%.

➤ Metas Físicas.

✓ Programa 2056 - Atención al Vecino.

Presupuesto Físico:

Necesidad Real o Relevada

<u>Pedidos reales recepcionados</u>	:	<u>13.559 = 56%</u>
Pedidos recepcionados presupuestados		24.100

De los datos estimados de pedidos recepcionados se recibieron el 56%.

<u>Respuesta real a los trámites</u>	:	<u>2.257 = 26 %</u>
Respuesta planificada los trámites		8.645

Se le dieron respuesta a un 26% de los tramites planificados.

✓ Programa 2094 - Participación Ciudadana:

Presupuesto Físico:

Necesidad Real o Relevada

<u>Población que demanda participación 2004</u>	:	<u>182.624 = 1.01%</u>
Población que demanda participación estimada		179.460

Superó la participación en 1.01% que implica 3.164 personas más que las programadas.

<u>Población participante real</u>	:	<u>103.833 = 98%</u>
Presupuesto población participante		105.000

Se cumplió lo presupuestado en un 98%

**Fuente:** los datos programados o planificados surgen de la formulación del Presupuesto 2004 para los programas mencionados; y los datos reales son producto del seguimiento presupuestario del 4º Trimestre Ejercicio 2004, elevado con fecha 13/01/2005 por la

Dirección General del CGP auditado a la Secretaría 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.

Del análisis pormenorizado de ambas estructuras se puede afirmar que ambas son coincidentes.

**Área Crítica: Atención al cliente**

- Atenciones.

$$\frac{\text{Reclamos resueltos}}{\text{Cantidad de reclamos recibidos}} = \frac{923}{13.559} = 7\%$$

Los reclamos resueltos fueron el 7% del total de reclamos recibidos.

**Fuente:** Los reclamos resueltos (respuesta a los trámites) y recibidos (pedidos recepcionados) surgen de la Planilla de Carga de Información de Ejecución Geográfica – Seguimiento de Gestión 4º Trimestre 2004.

- Quejas.

$$\frac{\text{Quejas recibidas}}{\text{Cantidad total de público atendido}} = \frac{26}{341.526}$$

El ratio es insignificante en relación al público atendido.

**Fuente:** Las quejas fueron extraídas del libro de quejas del CGP, mientras que el total del público de la elevación de la ejecución presupuestaria del cuarto trimestre año 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 :  $\frac{431}{1821} = 26\%$   
 Potenciales participantes

De los potenciales participantes sólo concurren un 26 % .

**Fuente:** Los Potenciales Participantes surgen del Anteproyecto Presupuestario 2004, y los participantes efectivos surgen de la documentación suministrada por el CGP N° 10 respecto al Instituto de Presupuesto Participativo..

- Consejo Consultivo Honorario.

Reuniones realizadas  
 Reuniones programadas

Las reuniones realizadas en el ejercicio 2004 fueron 6 (seis), mientras que las programadas se desconocen, ya que se expone en la Planificación de Actividades 2004 que “marca su la planificación anual en plantear, a lo largo del año un calendario de reuniones de Consejo Consultivo Honorario” , sin realizar ningún tipo de precisión al respecto.

**Fuente:** Las reuniones realizadas fueron extraídas del informe de gestión 2004, y la referencia a las programadas de la Planificación de Actividades 2004.

### Área Crítica: Servicios a los vecinos

- Desconcentrados.

Cantidad de personas atendidas :  $\frac{341.526}{534.859} = 64\%$   
 Cantidad de personas a atender

Se atendieron un 64% menos 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 a la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.

- Servicios Propios.

Personas atendidas  
 Personas proyectadas a atender

**Fuente:** La cantidad de personas atendidas en el 2004 por servicios propios (103.047) es la resultante de la sumatoria de asistentes al CGP a servicios propios del mismo, que surge de

---

*la Estadística Anual del Año 2004 del CGP N° 10, sin contar con datos de las personas proyectadas a atender por estos servicios.*

## **6. OBSERVACIONES**

### **Planificación:**

1. El CGP N° 10 no cuenta con una planificación estratégica bien definida, ya que sólo se plantean una serie de actividades, descriptas de manera amplia, general y poco clara.
2. No existe una visión claramente señalada, como tampoco una visión articulada en una declaración de misión.
3. No están correctamente formulados los indicadores frente a los cuales se medirá y evaluará la gestión del CGP N° 10, los mismos resultan insuficientes y confusos.
4. El CGP N° 10 no cuenta con una planificación de recursos humanos para llevar adelante su gestión.
5. El CGP no cuenta con una planificación específica, ni registros, en los que se asienten y detallen las metas y objetivos propuestos para un período determinado, si bien se señala que “la planificación esencial es la de tratar de estar al lado del vecino”, la misma es insuficiente a la hora de llevar a cabo una gestión.
6. No existe un anteproyecto presupuestario financiero, más allá de las estimaciones referentes a las metas físicas.
7. 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 2056 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 2094.
8. No consta la forma y la incidencia del CGP en la confección de sus metas físicas.
9. No se programan ni controlan los servicios prestados por el Registro Civil, Rentas y Empadronamiento, Defensa al Consumidor, Mediación Comunitaria, Dirección General de la Mujer, entre otros, ello en virtud de que los mismos dependen funcionalmente y administrativamente de la áreas centrales, no hay injerencia del CGP, lo cual limita su accionar.

### **Indicadores de Gestión:**

10. No puede realizarse una evaluación de cumplimiento de tareas debido a la inexistencia de una planificación desagregada de actividades que puedan ser contrastadas con las efectivamente realizadas.

11. En el marco del Programa Presupuestario 2056, el presupuesto devengado fue en un 18% superior al crédito originariamente vigente.
12. En el marco del Programa Presupuestario 2094, el presupuesto vigente no se ha ejecutado en un 30%.
13. Con respecto a las metas físicas del Programa Presupuestario 2056:
  - a. de los datos estimados de pedidos recepcionados se recibieron el 56%.
  - b. Se le dieron respuesta a un 26% de los tramites planificados.
14. Los reclamos resueltos fueron el 7% del total de reclamos recibidos.
15. De los potenciales participantes al Instituto de Presupuesto Participativo, concurren efectivamente a las reuniones del mismo un 26% .
16. Los servicios desconcentrados atendieron un 64% menos de personas de las planificadas a atender por los mismos.

#### **Informe de Gestión 2004 en el CGP N° 10:**

17. Del Informe de gestión de la Dirección General de Desarrollo y Mantenimiento Barrial no surge, como está previsto en las responsabilidades primarias, que se hayan efectuado los siguientes controles: control en la recolección de residuos domiciliarios, control de trabajos en la vía pública, por parte de empresas prestadoras de servicios públicos, registros y certificaciones reguladas en la vía pública, otorgamiento de permisos de obra y registro de planos de refacciones de obras menores de hasta 200 m2, información y recepción de denuncias sobre si las normas de procedimiento para el control de actividades reguladas por los Códigos de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente.
18. El Departamento Administración General no tiene asignadas funciones administrativas, contables y presupuestarias en forma descentralizada, constituyéndose en una oficina de rendición y de elevación interna dependiente de la administración central del proyecto.
19. En la Dirección General de Desarrollo Sociocultural, con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 (Anexos I y III):
  - ✓ No se efectuó la entrega de canasta familiar en los meses de septiembre y octubre.
  - ✓ No existen en el CGP los servicios de gestión desconcentrada en materia de otorgamiento de jardines maternos, uso de polideportivos y turismo.

20. No pudo constatarse, y no surge del informe de gestión de la Dirección General de Desarrollo Sociocultural, que se hayan efectuado relevamientos en la zona de influencia del CGP, a fin de detectar las necesidades sociales de la misma.
21. En la Dirección General de Información y Atención Público, con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 (Anexos I y III):
  - a. No se realiza difusión a través de la Radio del Gobierno sobre los servicios que presta el CGP.
  - b. No existe en el CGP servicios de gestión desconcentrada en materia de higiene mortuoria (renovación de nichos) y tarjetas azules para estacionamiento medido para los vehículos de los usuarios que concurren al CGP, lo que limita el accionar de la Dirección.

#### **Encuestas de satisfacción:**

22. No existe un sistema de control adecuado con base en indicadores de tiempo de espera. De los datos relevados no surge información sobre el manejo de indicadores de tiempo de espera destinados a monitorear aspectos relacionados con la satisfacción de los beneficiarios del CGP.
23. El 16% de las ONG's consultadas mediante la encuesta telefónica manifestaron no mantener relación alguna con el CGP, o hacerlo en pocas oportunidades.
24. El 88% de las ONG's consultadas manifestaron no haber recibido por parte del CGP ninguna propuesta.
25. El 12% de los hombres encuestados en el CGP consideran regular la gestión del CGP, mientras que el 5% la considera mala.
26. El 11% de las mujeres consideran regular la gestión del CGP, mientras que el 4% la considera mala.
27. Se detectó la carencia de un sistema de información de horarios de atención al público, ya que de los datos relevados surge que los horarios indicados en ventanilla difieren de los informados al público en los distintos formularios de trámite.

#### **Personal:**

28. No obra constancia de la totalidad de contratos de obra declarados por la repartición auditada.
29. Hay pasantes que realizan tareas sin observarse su designación a tal fin. Verificada la documentación se observa que los pasantes que se desempeñan en

el CGP N° 10 no cuentan con la necesaria designación emanada por autoridad competente que formalice su situación.

30. Los beneficiarios del Plan de Jefas y Jefes de Hogar no han sido afectados a las actividades que realizan en el CGP mediante designación.

#### **Presupuesto:**

31. 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.
32. El CGP no cuenta con un Presupuesto de Ejecución de Obras.

#### **Quejas:**

33. No existe constancia en el CGP de que el 100% de las quejas elevadas a áreas centralizadas del GCBA fueran respondidas.

#### **Estructura y mantenimiento edilicio del CGP:**

34. En las instalaciones eléctricas se pudieron observar irregularidades tales como una gran cantidad de cables expuestos, cables encintados, instalaciones eléctricas precarias, etc..
35. El acceso al edificio, y de allí a la oficina del Registro Civil por la escalera que baja al subsuelo, presentan dimensiones insuficientes que no permiten la entrada y salida normal para la cantidad de personas que concurren a este organismo. Este punto sería crítico en caso de incendio pues es la única salida de emergencia.
36. Los locales, tanto del CGP como del Registro Civil presentan poca capacidad interior, y las superficies, tanto para ventilación como para iluminación natural, son también insuficientes, no cumpliendo con lo exigido por el Código de Edificación (debieran ventilar directamente al espacio urbano).
37. El Aire Acondicionado del edificio -con un equipo central frío-calor y varios equipos individuales- no alcanza para mantener un clima interior correcto.
38. El hacinamiento, principalmente en las horas pico de afluencia de público, es notable.
39. En el edificio hay partes que presentan algún deterioro, por ejemplo: los vidrios en la fachada con algunas partes rotas y con rajaduras, también la carpintería metálica de la fachada presenta graves signos de corrosión, el sobretecho metálico que cubre parte del salón y la oficina del arquitecto, donde se rompió una de las columnas, el tanque de agua que presenta deterioros y filtraciones, etc..

40. No hay personal de mantenimiento ni un presupuesto oficial que alcance para cubrir las erogaciones que demandarían los posibles arreglos.
41. No hay salida de emergencia ni tampoco un plan y un plano de evacuación del edificio.
42. Este edificio, por su tamaño y disposición, no alcanza para cubrir la cantidad de funciones que se realizan en este CGP, como tampoco tiene la capacidad para albergar a todo el personal y al público que concurre.

#### **Anexo SUM – GP N° 10:**

43. En el baño de mujeres hay una parte del cielorraso de durlock caído, y parte del resto afectado por la humedad.
44. En el baño de varones las divisiones de láminas de granito están colocadas en forma deficiente, corriendo el riesgo de romperse por las oscilaciones, que presentaría ante un empujón o presión ejercida en las mismas.
45. El tablero general, colocado en un recinto bajo la escalera, está cubierto por enseres y materiales de todo tipo, lo que lo hace difícil de operar y peligroso en caso de incendio por cortocircuito.
46. El ferrocarril que pasa a un metro de este edificio produce un fuerte temblor y un ruido ensordecedor que lo transforma en un lugar no apto para trabajos de oficina.
47. El solado del entepiso de cemento alisado, presenta signos de deterioro (se disgrega produciendo polvo de cemento al paso de las personas).
48. La banquina existente en la entrada al edificio, de 10 cm de altura, debiera tener un color y textura diferentes que permita ser fácilmente reconocido por la gente (principalmente personas mayores), que tropiezan con el mismo al querer acceder al edificio.

## **7.RECOMENDACIONES**

### **Planificación:**

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.

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.

1. Planificar las actividades anuales con cronogramas y metas alcanzables, lo que ayuda a una medición efectiva de tareas.
2. Definir las misión de la organización en forma clara y articulada.
3. Realizar una política clara en la formulación de los indicadores de gestión, que sean comparables entre cada ejercicio en forma inequívoca.
4. Planificar la gestión de recursos humanos, a fin de contar con los necesarios para alcanzar los objetivos y metas de la organización.
5. El CGP deberá desarrollar una planificación de metas y objetivos anuales.
6. Realizar un anteproyecto financiero que refleje las necesidades acorde a las metas físicas, pudiendo contar con los elementos necesarios para la gestión.
7. Realizar una formulación de metas físicas acorde a las misiones y funciones de la repartición.
8. Las metas físicas deben se claramente definidas en su formulación - de la cual debe formar parte el organismo auditado-, para poder ser comparadas posteriormente sobre la misma base planteada al inicio del ejercicio.
9. Planificar, de manera mancomunada con los servicios desconcentrados, las prestaciones que se realizan en el CGP, realizando una programación de tareas para coordinar el accionar y ofrecer un mejor servicio al vecino.

#### **Indicadores de Gestión:**

10. Realizar una planificación sucinta de tareas que incluya las especificaciones de cada una de ellas, y el tiempo que se planifica insumir para su realización, a fin de posibilitar la medición de resultados, y el control de cumplimiento de objetivos.
11. Planificar financieramente en base a las necesidades, a fin de evitar desvíos en la ejecución presupuestaria. **(Observaciones 11 y 12).**
12. Idem anterior.

13. Establecer las metas físicas de acuerdo a los recursos materiales, humanos, físicos y tecnológicos con que cuenta el CGP, a fin de poder cumplimentarlas correspondientemente. Las metas expuestas en el presupuesto deben ser cumplidas.
14. Realizar un seguimiento de las elevaciones efectuadas a las diferentes reparticiones a las que se derivan los reclamos, e informar a los vecinos sobre la competencia del CGP en la resolución de los mismos.
15. Ver **recomendación 13**.
16. Realizar la planificación anual, considerando las características y posibilidades de la organización, a fin de cumplimentarla.

#### **Informe de Gestión 2004 en el CGP N° 10:**

17. La Dirección General de Desarrollo y Mantenimiento Barrial debe cumplir con las responsabilidades primarias y ejercer los controles que le competen. De resultar estas responsabilidades de imposible cumplimiento, deberá el CGP informar fehacientemente a la autoridad superior sobre tales limitaciones.
18. Definir las tareas del Departamento Administración General en forma descentralizada.
19. La Dirección General de Desarrollo Sociocultural deberá ajustarse a lo normado por el decreto 1958-GCBA-1998 (Anexos I y III). De resultar estas responsabilidades de imposible cumplimiento, deberá el CGP informar fehacientemente a la autoridad superior sobre tales limitaciones.
20. La Dirección de Desarrollo Socio Cultural deberá realizar relevamiento de las necesidades sociales de la zona e informar debidamente sobre las mismas para acercar la ayuda necesaria a dichos vecinos.
21. La Dirección General de Información y Atención al Público debe cumplir con lo normado por el decreto 1958-GCBA-1998 (Anexos I y III). De resultar estas responsabilidades de imposible cumplimiento, deberá el CGP informar fehacientemente a la autoridad superior sobre tales limitaciones.

#### **Encuestas de Satisfacción**

22. Realizar un control de los tiempos de espera para una atención al vecino eficiente.
23. Actualizar el ROAC para una mejor comunicación con las ONG's que lo integran.
24. El CGP debe realizar propuestas a las ONGs, que ayuden a una fluida comunicación y acercamiento a las mismas, y mediante ellas a la comunidad en general, sirviendo estas de canal con los vecinos y sus necesidades.

25. Realizar mediciones periódicas para mejorar la imagen institucional, y preocuparse por sostener una comunicación permanente con las ONG's para conocer los motivos de la disconformidad. (Observaciones 25 y 26).
26. Idem anterior
27. Unificar criterios de horarios de atención al público e informarlos fehacientemente a la comunidad.

**Personal:**

28. Debe obrar constancia en la organización auditada de la realización de la totalidad de las locaciones realizadas por la misma.
29. Las tareas a realizar por los pasantes en el CGP deben establecerse de manera clara y específica en la documentación respaldatoria que formalice su situación.
30. Los beneficiarios del Plan de Jefas y Jefes de Hogar deberán tener una designación en el CGP que avale su desempeño en el mismo.

**Presupuesto:**

31. El CGP deberá ser unidad ejecutora de su presupuesto para un mejor manejo económico del mismo. Deberá, en este sentido, formalizar este requerimiento ante la autoridad superior competente.
32. El CGP debe contar con un Presupuesto de Ejecución de Obras. Deberá, en este sentido, formalizar este requerimiento ante la autoridad superior competente.

**Quejas:**

33. Debe dejarse constancia en el CGP de la respuesta respecto a las quejas elevadas por éste a las áreas centralizadas.

**Estructura y mantenimiento edificio CGP:**

El CGP debe contar con personal de mantenimiento con capacidad para reparar instalaciones eléctricas, sanitarias y detalles de infraestructura.

Asimismo, debe contar con un presupuesto para cajas chicas que cubra las erogaciones que demandan los arreglos urgentes.

De acuerdo a lo observado en el informe técnico se desprende que los dos edificios del CGP N°10 presentan problemas arquitectónicos-funcionales de difícil solución, con carencias importantes para un funcionamiento eficiente, ante lo cual deberá informarse

esta situación a la Secretaría de Descentralización, a fin que arbitre los medios para solucionar esta problemática. **(Observaciones 34 a 48).**

## 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 aprobó la "Ley de Comunas", la cual ha marcado 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 N° 10 en su gestión 2004, concluyendo que, con los recursos materiales, tecnológicos, infraestructurales y humanos con que cuenta el CGP N° 10, ha realizado una gestión razonable en términos de economía, eficiencia y eficacia en el ejercicio 2004.

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 N° 10, sino a todos los CGP's auditados a la fecha de emitir el presente informe.

**ANEXO I**  
**SÍNTESIS NORMATIVA**

Normativa	Descripción	Ubicación
<b>Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires</b>	<p>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.</p> <p>El Título VI integra el capítulo referido a las Comunas (arts. 127 y ss.)</p>	
Decreto N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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	BO 30-10-97

	cesarán de pleno derecho en el momento en que las autoridades a las que presten asesoramiento finalicen su gestión.	
Resolución N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 1-SSD-SSG-99	Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única" de acuerdo a los términos del Art. 3º 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 N° 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 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.	BO 12-3-99
Resolución N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 N° 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 2º 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 N° 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 N° 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,	BO 27-10-99

	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.	
Disposición N° 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 N° 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. 3° del Decreto 1.958-GCBA-98, conforme Anexo I (Organigrama) y II (Responsabilidad Primaria y Acciones).	BO 06-12-99
Decreto N° 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 N° 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 N° 2-SSRyAT-SSD-00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica.	BO 29-2-00
Resolución N° 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 N° 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 N° 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°, 5° y 6° 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 N° 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 N° 1.361-GCBA-	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del	BO 7-8-00

00	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. 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 Nº 486-GCBA-97 y sus modificatorias Nº 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	BO 11-5-01

	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.	
Resolución Nº 97-SPS-CPE-01	Establece que la Coordinación de Plan Estratégico prestará 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.	BO 11-5-01
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. Nº 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 ejercicio 2001.