

# **INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

**PROYECTO N° 5.05.26**

## **CENTRO DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN N° 6**

CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

# **AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

Corrientes 640 5º Piso Ciudad de Buenos Aires

**PRESIDENTE:**

Lic. Matías Barroetaveña

**AUDITORES GENERALES:**

Dra. Alicia M. J. Boero

Dr. Vicente Mario Brusca

Dr. Rubén A. Campos

Dr. Nicolás Corradini

Lic. José Luis Giusti

Lic. Josefa A. Prada

**NOMBRE DEL PROYECTO:**

Centro de Gestión y Participación N° 6

**CÓDIGO DE PROYECTO:**

5.05.26

**PERÍODO BAJO EXAMEN:**

EJERCICIO 2004

**EQUIPO DESIGNADO:**

Dr. Raúl E. Escribano (Supervisor)

**OBJETO:**

Jurisdicción 27. Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.  
C.G.P. n° 6

**OBJETIVO:**

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia

**ALCANCES:**

Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado; de los objetivos previstos para las actividades desagregadas y de otros indicadores de gestión

**PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS:**

Año 2004

PROGRAMA	SANCIONADO	VIGENTE	DEVENGADO
2052	521.161.-	414.877.-	405.432,53
2090	303.692.-	231.786.-	203.463,53

## INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Marzo de 2006			
Código del Proyecto	5.05.26			
Denominación del Proyecto	Centro de Gestión y Participación N° 6			
Período examinado	Año 2004			
Programas auditados	2052 – Atención al Vecino. 2090 – Participación Ciudadana.			
Unidad Ejecutora	Centro de Gestión y Participación N° 6			
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia			
Presupuesto		Programa	Crédito Vigente	Devengado
		2052	414.877	405.432,53
		2090	231.786	203.463,53
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado; de los objetivos previstos para las actividades desagregadas y de otros indicadores de gestión			
Tareas de campo	04/04/05 al 25/08/05. .			
Limitaciones al alcance	No se contó con una base de datos precisos referente a los ciudadanos participantes durante el año bajo examen. Si bien se recibió información de diversas áreas, la misma presentó diferentes criterios que obstan a la confección de indicadores confiables.			
Aclaraciones previas	<p>Al momento de iniciarse las tareas de auditoría, resultaba de aplicación el Decreto 13- GCBA-96 como antecedente para la implementación de un proceso de descentralización como herramienta de reforma y modernización de sus propias estructuras organizativas, y teniendo como prioridad la satisfacción de las demandas de los vecinos y fomentar su participación en los procesos públicos.</p> <p>El Decreto 1958-GCBA-98 determina que los CGP's tendrán a su cargo la programación local de las políticas específicas y sectoriales conforme a los lineamientos generales de la autoridad competente. En el Anexo III del mismo se describe la responsabilidad primaria de los F/N CGP's.</p>			
Observaciones principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si bien los Programas Presupuestarios están asignados al CGP, la ejecución de los mismos está, en su mayor parte, a cargo de la Secretaría de Descentralización.</li> <li>▪ Las metas físicas establecidas no resultan útiles como herramientas de evaluación de gestión en virtud de su carácter global.</li> <li>▪ Muchos de los servicios que se prestan en el CGP no se encuentran efectivamente descentralizados, actuando como meras delegaciones de las Areas Centrales</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La coordinación con estos servicios es restringida.</li> <li>▪ Se detectó la existencia de Departamentos que se encontraban vacantes en el período auditado.</li> <li>▪ Ausencia de un plan de capacitación para el personal</li> <li>▪ Ausencia de diversos acuerdos de gestión que generan el no cumplimiento de la totalidad de las misiones asignadas al organismo.</li> <li>▪ Sede edilicia de carácter insuficiente.</li> </ul>
<p>Conclusión</p>	<p>La limitada ejecución del presupuesto por parte del organismo, así como la existencia de numerosos servicios que no se encuentran efectivamente “descentralizados”, condicionan la capacidad de los CGPs. para ofrecer respuesta directa al vecino, llevándolos en muchos casos a una estrategia de “contención”. La falta de celebración de diversos acuerdos de gestión ha generado también una limitación en el accionar de los Centros de Gestión y Participación y la no concreción de la totalidad de misiones propuestas por su ley de creación. Si bien se desprende de las consultas con el público que la calidad de la atención en el CGP 6 es buena, la estrategia de “contención” referida puede tender a agotarse, y de no implementarse soluciones estructurales que amplíen en forma efectiva la posibilidad de ofrecer soluciones en forma directa, puede resultar afectada la relación del CGP con los vecinos y en última instancia la relación Ciudadano-Gobierno de la Ciudad.</p>

**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
PROYECTO N° 5.05.26**

**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 Art. 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 una auditoría en el ámbito del Centro de Gestión y Participación N° 6, con el objetivo que se describe en el siguiente acápite.

**I. OBJETO**

Centro de Gestión y Participación N° 6, dependiente de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana. Gestión del año 2004.

**II. OBJETIVO**

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia

**III. ALCANCE DEL EXAMEN**

El examen fue realizado de conformidad con las normas de AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por Ley N° 325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N° 161/00 AGC.

**Procedimientos aplicados**

- Análisis del marco normativo.
- Requerimiento de información al organismo auditado.
- Entrevistas con funcionarios del ente auditado.

- Compulsa de información suministrada por la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto.
- Compulsa de información suministrada por la Dirección General de Contaduría.
- Relevamiento de las distintas áreas que conforman el organismo
- Realización de Encuesta de Satisfacción a ciudadanos concurrentes al CGP.
- Realización de Encuesta Telefónica a 51 ONGs. actuantes en el ámbito del CGP.
- Recopilación de información incorporada a la página de Internet del Gobierno de la Ciudad.
- Relevamiento de Infraestructura Edilicia y registro fotográfico de las instalaciones.
- Relevamiento de las Cajas Chicas rendidas en el período 2004.
- Relevamiento de una muestra de legajos del personal del CGP.
- Realización de encuesta al personal referida a distintos aspectos organizacionales del CGP.

#### **Limitaciones al alcance**

No se contó con una base de datos precisos referente a los ciudadanos participantes durante el año bajo examen. Si bien se recibió información de diversas áreas, la misma presentó diferentes criterios que obstan a la confección de indicadores confiables.

#### **IV. ACLARACIONES PREVIAS**

##### **A – Generalidades**

#### **Antecedentes del proceso de descentralización**

A partir de la sanción del Decreto 13-GCBA-96 (de fecha 9 de agosto de 1996) el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires implementó un proceso de descentralización como herramienta de reforma y modernización de sus propias estructuras organizativas teniendo como objetivos prioritarios satisfacer las

demandas de los vecinos y fomentar su participación en los procesos de gobierno<sup>1</sup>.

Los Centros de Gestión y Participación brindan en cumplimiento de sus responsabilidades, servicios a la comunidad, debiendo diferenciar aquellos que son efectuados por delegaciones de los organismos centrales competentes (vg. Rentas, Registro Civil, etc) de aquellos que los CGP's desarrollan como propios (vg. informes, reclamos, denuncias, talleres artísticos y/o culturales, cursos 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 son responsables de la ejecución de su propio presupuesto, que ejecuta la Secretaría de Descentralización, ni con la efectiva descentralización de los servicios que se prestan en su edificio.

### **Antecedentes Normativos**

Mediante el Decreto 13-GCBA-96 (B.O. 9-8-96) se dispone la elaboración del Programa de Descentralización Administrativa en forma conjunta con el diseño del Plan Ciudad, delegando en el Vice Jefe de Gobierno la instrumentación de ambas acciones.

A mediados de 1996 es creada la Subsecretaría de Descentralización en virtud del Decreto 213-GCBA-96 (B.O. 30-9-96) bajo dependencia de la Vice Jefatura de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, aprobando su estructura organizativa, objetivos y acciones. Asimismo, transfiere la Dirección General Desregulación, dependiente de la Jefatura de Gobierno, a la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de la Vice Jefatura de Gobierno. Por su parte, también la Dirección General de Relaciones con la Comunidad dependiente de la Subsecretaría de Gobierno, es transferida a la Subsecretaría de Descentralización en el área de la Vice Jefatura de Gobierno, con excepción de los ex Departamentos Lealtad Comercial y Legal. El esquema orgánico contempla como Fuera de Nivel (F/N) a los Centros de Gestión y Participación.

Simultáneamente, por Resolución N° 1-VJGCBA-96 (B.O. 01-11-96) es creado el Consejo de Descentralización y Modernización de la Ciudad de Buenos Aires para funcionar como ente de coordinación y enlace entre las áreas involucradas de la Vice Jefatura de Gobierno y las Secretarías que conforman el Órgano Ejecutivo del GCBA.

A fines de 1996 y mediante Decreto 483-GCBA-96 (B.O. 4-12-96) se rectifica el Decreto 213-GCBA-96 en lo referente a los F/N Centro de Gestión y Participación (1 a 16), otorgándoles rango de Dirección General con el mismo nivel retributivo y dependencia funcional de la Dirección General

<sup>1</sup> Los antecedentes de dicho proceso podrán ser consultados en los anexos correspondientes al informe de auditoría N° 5.04.17 denominado "CGP N° 1 Auditoría de Gestión" publicado en el sitio web institucional bajo el número 489.

Descentralización y de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, ambas dependientes de la Subsecretaría de Descentralización – Área Vice jefatura de la Ciudad de Buenos Aires.

En virtud del Decreto 850-GCBA-97 se crea el Cuerpo de Delegados Comunales integrado por tres (3) miembros dependientes de la Jefatura de Gobierno, los que asesorarán al señor Jefe de Gobierno en la articulación de una agenda de gobierno para la unidad territorial correspondiente a los Centros de Gestión y Participación<sup>2</sup>.

La estructura organizativa de los Centros de Gestión y Participación está dada por el Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) en su Anexo II, en tanto que sus responsabilidades primarias y esquema de acciones (para los Centros de GPS's N° 3, 7 y 13) está dada en su Anexo III. Asimismo, se especifican los servicios de gestión desconcentrada que prestarán los mismos y se aprueban las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales.

En virtud del Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 06-12-99) se extiende a los F/N Direcciones Generales Centros de Gestión y Participación N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14° la estructura organizativa aprobada por el art. 3° del Decreto 1958-GCBA-98.

EL Decreto 1361-GCBA-00 (B.O. 07-08-00) y posteriormente, el Decreto 1988-GCBA-00, modifican la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El primero de los decretos citados transfiere la Subsecretaría de Descentralización del área Vice Jefe de Gobierno, al ámbito del Jefe de Gobierno, modificando su estructura organizativa, objetivos y responsabilidad primaria en tanto que el segundo (entre otras modificaciones) suprime el Cuerpo de Delegados Comunales.

El Decreto 2358-GCBA-00, (B.O. 1103 04/01/01) establece que el Jefe de Gobierno autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de Delegado Comunal en el ámbito de los CGP.

Finalmente, en virtud del Decreto 2696-GCBA-03 y su modificatorio N° 327/04, queda conformada la estructura actual de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana. En el Anexo II se grafica la referida estructura de la Secretaría. Los Centros de Gestión y Participación quedan ubicados como organismos Fuera de Nivel en la órbita de la Secretaría de Descentralización.

---

<sup>2</sup> B.O. N° 313 del 30-10-97.

**B - EI CGP N° 6**

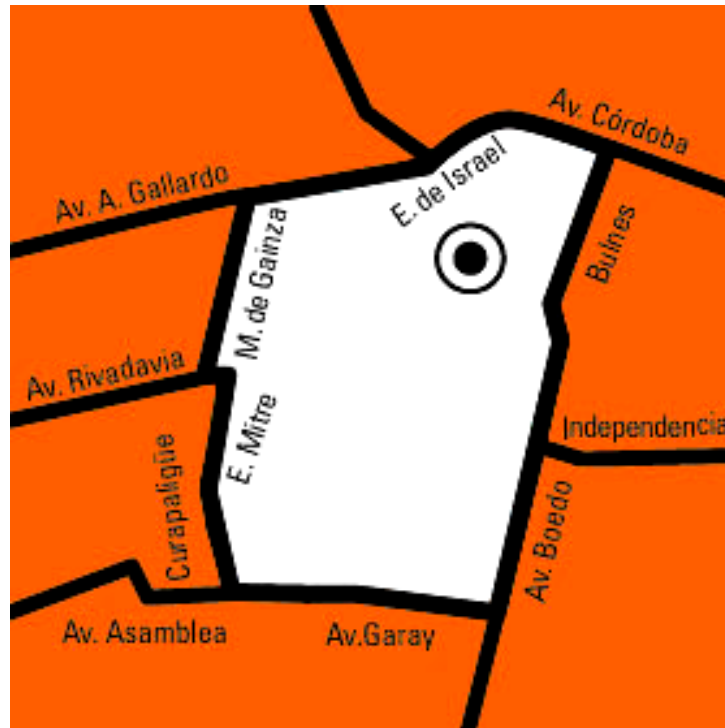
**Ámbito geográfico**

El Centro de Gestión y Partición N° 6 se encuentra ubicado en la Avenida Díaz Vélez 4558. Cuenta también con una sub-sede situada en la calle Emilio Mitre 956 (bajo autopista).

Los límites geográficos están dados por las siguientes calles: Córdoba, Estado de Israel, Angel Gallardo, Martín de Gainza, Emilio Mitre, Asamblea, Juan de Garay, Boedo y Bulnes.

Los barrios que incluye la delimitación del C.G.P. son los de Caballito, Almagro, Parque Chacabuco y Boedo.

Se acompaña un mapa de límites geográficos:



**Funciones y responsabilidad primaria**

El Decreto 1958-GCBA-98, art. 1° (B.O. 14-10-98) determina que los CGP's "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".

En el Anexo III del citado Decreto se describe la responsabilidad primaria de los F/N CGP's N° 3, 7 y 13, la que se hace extensiva al resto de los CGP's por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 06-12-99) y que consiste en:

- ❑ 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.

### **Estructura orgánica**

El decreto 1958/98 establece la estructura orgánica de los CGPs., creando 3 Direcciones dentro de cada Centro:

- ❑ Desarrollo y Mantenimiento Barrial (con los Departamentos Inspecciones y Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras).
- ❑ Desarrollo Socio-Cultural (con los Departamentos Cultural y Educación y Acción Social y Comunitaria).
- ❑ Información y Atención al Público (con los Departamentos Ventanilla Única y Coordinación Servicios Descentralizados).

La estructura incluye, además, un Departamento de Administración General con dependencia directa del Director General.

En el Anexo III se grafica la estructura del C.G.P. y se describen las responsabilidades primarias de las distintas áreas que la componen.

## C - Análisis Presupuestario<sup>3</sup>

El presupuesto asignado al Centro de Gestión y Participación N° 6 está formado por los Programas n° 2052 “Atención al Vecino” y n° 2090 “Participación Ciudadana”. Si bien consta el propio CGP como unidad ejecutora, es la Secretaría de Descentralización quien ejecuta estos programas. El CGP dispone de una asignación anual de fondos para viáticos y de caja chica para gastos menores y urgencias. Las compras de bienes de uso, reparaciones de inmuebles y otras necesidades que no pueden ser satisfechas por el sistema de caja chica, las realiza la Secretaría de Descentralización a través de los programas antes mencionados.

### **Programa 2052 “Atención al vecino – CGP 6”.**

#### **Descripción.**

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

Responde al objetivo primario de desconcentración de los servicios, mejorando la calidad de atención de los vecinos y permitiendo a estos un acercamiento y fortalecimiento en la relación gobierno-ciudadano.

La población objeto del CGP, son vecinos, instituciones, comerciantes, organismos, consorcio de propietarios, empresas.

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. Teniendo en cuenta que el CGP resulta accesible para los vecinos, se verifica un aumento significativo de la demanda y una multiplicidad de los indicadores de la misma.

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

El grado óptimo de satisfacción de la necesidad revelada está sujeto a la respuesta que corresponde dar a las Áreas Centrales. Con el fin de lograr una mejora resulta imprescindible profundizar los alcances de la respuesta que brinda el servicio

<sup>3</sup> Fuentes: Ley de Presupuesto 2004; Cuenta de Inversión año 2004; Contaduría General de la Ciudad y Oficina de Gestión Pública y Presupuesto.

## Presupuesto

Incisos	Crédito Sancionado	Crédito vigente	Devengado
Gastos en personal	330.611,00	241.324,00	241.078,43
Bienes de consumo	33.000,00	23.204,00	23.072,16
Servicios no personales	83.750,00	74.219,00	73.379,06
Bienes de uso	18.000,00	18.000,00	9.772,88
Transferencias	55.800,00	58.130,00	58.130,00
<b>Totales</b>	<b>521.161,00</b>	<b>414.877,00</b>	<b>405.432,53</b>

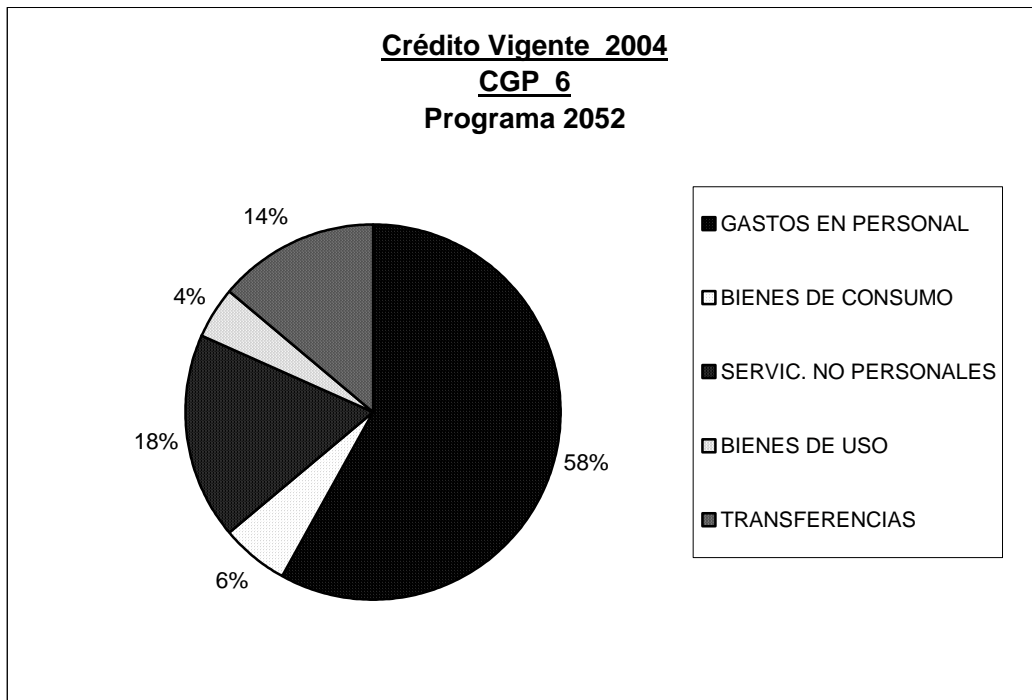
## Modificaciones al crédito inicial

Incisos	Crédito Sancionado	Crédito vigente	Aum/Dism.	%
Gastos en personal	330.611,00	241.324,00	-89.287,00	-27,01 %
Bienes de consumo	33.000,00	23.204,00	-9.796,00	-29,68 %
Servicios no personales	83.750,00	74.219,00	-9.531,00	-11,38 %
Bienes de uso	18.000,00	18.000,00	0,00	0,00 %
Transferencias	55.800,00	58.130,00	2.330,00	4,18 %
<b>Totales</b>	<b>521.161,00</b>	<b>414.877,00</b>	<b>-106.284,00</b>	<b>-20,39 %</b>

## Incidencia que los distintos incisos tienen en el crédito vigente

Incisos	Crédito vigente	%
Gastos en personal	241.324,00	58,17 %
Bienes de consumo	23.204,00	5,59 %
Servicios no personales	74.219,00	17,89 %
Bienes de uso	18.000,00	4,34 %
Transferencias	58.130,00	14,01 %
<b>Totales</b>	<b>414.877,00</b>	<b>100,00 %</b>

## Graficado



### Porcentual de ejecución del Crédito vigente

Relacionando el Gasto Devengado con el Crédito Vigente para el período, se obtiene el siguiente índice de ejecución de dicho Crédito vigente

$$\frac{\text{Gasto devengado}}{\text{Crédito vigente}} \times 100 = \frac{405.432,53}{414.877,00} \times 100 = 97,72 \%$$

### Programa 2090 “Participación Ciudadana - CGP 6”

#### **Descripción**

Generar espacios de reflexión y participación ciudadana otorgando el apoyo organizativo y fortaleciendo los canales que vehiculen la demanda por parte de los vecinos, en todo lo que atañe a la cosa pública.

Responde al objetivo primario de continuar con el proceso de descentralización que permita un mayor acercamiento en la relación establecida entre ciudadanía y el aparato del estado.

La población que demanda participación puede presentarse en forma aislada o bien perteneciendo a Organizaciones No Gubernamentales, Asambleas Barriales, Asociaciones Vecinales o Profesionales. Participan tanto las personas que viven dentro del radio del C.G.P. como los que transitan por el mismo.

El producto que resulta de este servicio es la participación de la población en las actividades que brinda el C.G.P., tales como talleres, eventos, cursos, exposiciones, etc. del área sociocultural. Asimismo, se desarrolla la participación en los foros de presupuesto participativo y en proyectos y programas de mantenimiento barrial.

Las actividades de este servicio se lleva adelante con los recursos propios del C.G.P. y con la coordinación de Descentralización y Participación Ciudadana.

Canalizar la demanda de participación de los vecinos a través de las actividades socioculturales realiza el C.G.P. y fomentar la participación ciudadana en el presupuesto participativo, en tanto sea una herramienta para el control de la gestión

### Presupuesto

Incisos	Crédito Sancionado	Crédito vigente	Devengado
Gastos en personal	205.852,00	147.946,00	147.758,12
Bienes de consumo	19.540,00	15.040,00	10.760,58
Servicios no personales	66.200,00	56.700,00	40.691,83
Bienes de uso	12.100,00	12.100,00	4.253,00
<b>Totales</b>	<b>303.692,00</b>	<b>231.786,00</b>	<b>203.463,53</b>

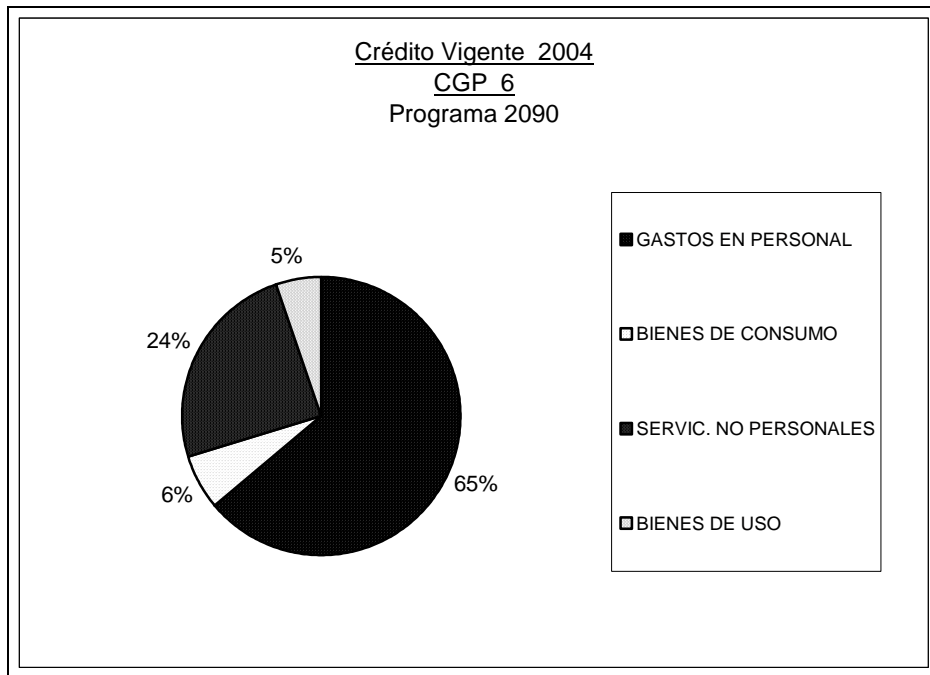
### Modificaciones al crédito inicial

Incisos	Crédito Sancionado	Crédito vigente	Aum/Dism.	%
Gastos en personal	205.852,00	147.946,00	-57.906,00	-28,13 %
Bienes de consumo	19.540,00	15.040,00	-4.500,00	-23,03 %
Servicios no personales	66.200,00	56.700,00	-9.500,00	-14,35 %
Bienes de uso	12.100,00	12.100,00	0,00	0,00 %
<b>Totales</b>	<b>303.692,00</b>	<b>231.786,00</b>	<b>-71.906,00</b>	<b>-23,68 %</b>

### Incidencia que los distintos incisos tienen en el crédito vigente

Incisos	Crédito vigente	%
Gastos en personal	147.946,00	63,83 %
Bienes de consumo	15.040,00	6,49 %
Servicios no personales	56.700,00	24,46 %
Bienes de uso	12.100,00	5,22 %
<b>Totales</b>	<b>231.786,00</b>	<b>100,00%</b>

Graficado



**Porcentual de ejecución del Crédito vigente**

Relacionando el Gasto Devengado con el Crédito Vigente para el período, se obtiene el siguiente índice de ejecución de dicho Crédito vigente

$$\frac{\text{Gasto devengado}}{\text{Crédito vigente}} \times 100 = \frac{203.463,53}{231.786,00} \times 100 = \mathbf{87,78 \%}$$

**Metas físicas**

Las metas establecidas para el ejercicio 2004 eran las siguientes:

Programa n° 2052 “Atención al Vecino”

- Necesidad real o revelada: pedidos recepcionados: 8.918
- Producto acabado: respuesta a los trámites: 3.843

Programa n° 2090 “Participación Ciudadana”

- Necesidad real o revelada: población que demanda participación: 92.840
- Producto acabado: población participante: 92.840

Estas metas físicas fueron presupuestadas con un carácter global, lo cual implica que no está definida la cantidad de personas a atender según las distintas actividades o servicios que brinda al público el organismo auditado. Por otro lado, en el Programa 2052 “Atención al vecino” se establece como producto el de “respuesta a los trámites”, cuando en realidad la mencionada “respuesta” no es responsabilidad primaria del CGP sino de otros organismos.

En cuanto a la ejecución de metas físicas, el CGP ha proporcionado al equipo de auditoría actuante el Informe de Seguimiento de Gestión del 4° trimestre del año 2004, que contiene la información acumulada de los cuatro trimestres. Dicho Informe no contiene la fuente documental utilizada para elaborar la información allí contenida, como tampoco menciona cómo se han procesado los datos estadísticos incluidos.

A los fines de realizar un análisis de ejecución de las metas físicas establecidas y sobre la base de la información brindada por el propio organismo y la correspondiente al Presupuesto aprobado correspondiente al año 2004, se han elaborado los siguientes cuadros:

**Programa 2052 Atención al Vecino**

Metas Físicas		Presupuestadas		s/Informes Trimestrales		Porcentaje de ejecución
Variable	Denominación	Unidad de medida	Cantidad	Unidad de Medida	Cantidad	
Necesidad real o revelada	Pedidos recepcionados	Pedido	8.918	Pedido	5.515	61.84 %
Producto acabado	Respuesta a Los trámites	Respuesta	3.843	Respuesta	4.692	122,09%

Sobre el total de pedidos recepcionados que fueron previstos en el presupuesto del organismo se observa una demanda real del orden del 61,84% de dicha estimación. Asimismo el porcentaje ejecutado de respuesta a los trámites es superior en un 22 % a lo previsto.

**Programa 2090 Participación Ciudadana**

Metas Físicas		Presupuestadas		s/Informes Trimestrales		Porcentaje de ejecución
Variable	Denominación	Unidad de Medida	Cantidad	Unidad de medida	Cantidad	
Necesidad real o revelada	Población que demanda participación	Persona	92.840	Persona	240.000	258.51%
Producto acabado	Población participante	Persona	92.840	Persona	---	---

No surge de la documentación aludida (Informe trimestral de Ejecución Presupuestaria) cuáles son los parámetros y criterios que se han tomado en cuenta, tanto para estimar la cantidad de personas demandantes como para cuantificar el elevado número real que se ha informado. En cuanto a la población participante no se ha podido efectuar un cuadro comparativo, por cuanto no surge de la información suministrada la cantidad real de participantes del programa y el porcentaje de ejecución correspondiente.

### **Libros:**

Se ha compulsado que en el CGP 6 se llevan los siguientes libros:

Libro de Caja Chica, rubricado bajo el N° 161 por trámite interno 27 con habilitación de la Secretaría de Descentralización de fecha 16/01/01. Se encuentran registradas la totalidad de rendiciones de ingresos y gastos de caja chica del ejercicio bajo examen, refrendado con la firma del Director general y Jefe del Departamento Administrativo.

Libro de Viáticos N° 1 de 200 folios, rubricado por la Secretaría de Descentralización con fecha 16/1/01, donde constan registradas las rendiciones de viáticos correspondientes al ejercicio auditado.

Libro Bancos N° 1 habilitado por la Secretaría de Descentralización con fecha 10/01/2001 donde consta registrado el movimiento bancario de la cuenta corriente del Banco de la Ciudad de Buenos Aires realizado durante el ejercicio objeto de auditoria.

### **Inventario**

El organismo ha presentado a este equipo de auditoría una copia de la carpeta conteniendo los formularios de Bienes de Dominio Privado y Bienes Muebles de Uso Permanente existentes al 31 de diciembre de 2004, con las firmas del Director General y del Jefe de Departamento de Administración General.

En el mismo se detallan las distintas incorporaciones según los rubros de inventario, el año de adquisición, la cantidad y el valor de compra de los bienes.

Dado que los totales correspondientes no fueron proporcionados por el organismo, se ha confeccionado con la información citada el cuadro que se detalla a continuación :

Detalle de Bienes de Dominio Privado - Bienes Muebles de Uso - Ejercicio 2004				
Rubros	Saldo 1/1/04	Altas	Bajas	Saldo 31/12/04
(3.01) Aparatos e instrumentos científicos,artísticas, etc	37.890,33	14.619,33		52.509,66
(3.02) Bibliotecas, colecciones artísticas, científicas, etc	1.183,00			1.183,00
(3.03) Elementos para fiestas y conmemoraciones	672,00	44,00		716,00
(3.04) Herramientas, aparatos y útiles de trabajo	84,40			84,40
(3.07) Máquinas de Oficina	3,00			3,00
(3.09) Moblaje	34.485,57	5.520,00		40.005,57
(3.12) Varios	947,85			947,85
<b>Totales</b>	<b>75.266,15</b>	<b>20.183,33</b>		<b>95.449,48</b>

### Caja Chica

El CGP cuenta con una Caja Chica de \$ 5.000.-, de la cual se efectuaron 8 rendiciones en el año 2004. A continuación se señalan los montos correspondientes a las rendiciones presentadas

Caja Chica N°	1	2	3	4	5	6	7	8	Total anual
<b>Monto</b>	4.528,86	4.975,08	2.790,93	4.367,24	4.850,52	4.974,29	4.862,76	4.999,98	36.349,66

### Vehículo asignado

En el ejercicio 2004, el CGP n° 6 tuvo asignada una camioneta furgón marca Renault , dominio CTJ 367.

### D - Personal

El Centro de Gestión y Participación N° 6 en el período auditado estuvo integrado por Un Director General, una planta permanente de veintitrés (23) agentes<sup>4</sup>; más un (1) planta de gabinete, cuatro (4) pasantes y nueve (9) agentes bajo contratos de locación de servicios.

<sup>4</sup> No está incluido un agente destacado de la D.G.F.O.C. que prestó servicios en Mantenimiento Barrial, desde el mes de Septiembre de 2004 hasta Febrero de 2005.

SITUACIÓN DE REVISTA	CANTIDAD DE AGENTES
Director General	1
Planta Permanente	23
Contratados Año 2004	9
Planta de Gabinete	1
Pasantes Año 2004	4
Total Agentes	38

Nota: en base a información proporcionada por el ente auditado.

En lo que respecta al área de desempeño de los agentes los mismos se distribuyen de esta manera:

NIVEL ORGANIZACIONAL	SITUACIÓN DE REVISTA					
	Personal político	Planta Permanente	Planta de gabinete	Contratados Año 2004	Pasantes Año 2004	Totales
Dirección General	1	2	1	3	2	9
Dirección Mantenimiento Barrial		6			1	7
Dirección Información y Atención al público		7		2		9
Dirección Sociocultural		4		1	1	6
Departamento Administración General		2		3		5
En comisión		2				2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>38</b>

Nota: En base a información proporcionada por el Organismo auditado.

Durante la gestión auditada, el CGP contó con 27 personas beneficiarios del Plan Jefas y Jefes de Hogar para cumplir diversas tareas en el mismo:

- 23 Beneficiarios en el Proyecto 109: Conformación de equipos de trabajo para la atención de la demanda social. Desarrollaron tareas de apoyo administrativo y tareas de comunicación vecinal.
- 4 Beneficiarios por el Proyecto 133: Fortalecimiento de organizaciones barriales. Casa Social "El sol de Boedo". Cumplieron tareas en atención de merendero.

### **Cuestionario al Personal**

A los fines de reflejar el sistema organizacional interno, y su posible incidencia en la gestión auditada del Centro de Gestión y Participación N° 6, se

confeccionó un cuestionario personal, que fue respondido por una muestra que abarcó el 86,36 % de la planta permanente del mismo.

Los tópicos utilizados para formar parte del listado fueron seleccionados por su incidencia en lo que se refiere a la economía, la eficiencia y la eficacia en la utilización de los recursos con que cuenta la organización.

Los resultados más relevantes fueron los siguientes:

<b>Horarios</b>	El 57,89 % del personal de la muestra cumple horario único; mientras que un 42,11 % tiene horario discontinuo.
<b>Capacitación</b>	Del total de la muestra el 73,68 % realizó capacitación en el año 2004 y en un 92,86 % la misma fue afín al puesto que ocupa. <sup>5</sup> En lo que respecta al personal que realizó capacitación en el año 2004, la misma respondió a iniciativas propias del personal.
<b>Ambiente Laboral</b>	El 68,42 % del personal entrevistado considera que el espacio físico donde trabaja no es adecuado. El 94,74 % de la muestra poblacional del Centro de Gestión y Participación N° 6, debe compartir escritorio, mueble o computadoras. Por otra parte, el 73,68 % de la muestra está conforme con su situación laboral en el organismo, mientras que un 26,32 % no lo está <sup>6</sup> .
<b>Comunicación Interna</b>	El 84,21 % de la muestra señaló que la comunicación interna en el CGP es buena, , mientras que el 15,79 % se inclinó por la opción "mala". Asimismo el 89,47 % de la muestra consideró "bueno" el clima laboral en el CGP, mientras que el 10,53 % se inclinó por la opción "excelente". El 94,74 % del personal aseveró que no evalúan su desempeño.
<b>Equipos informáticos</b>	El 89,47 % de los entrevistados consideró insuficiente el parque informático con que cuenta el CGP, mientras que el 10,53 % no lo considera así.
<b>Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo</b>	El 78,95 % manifiesta que no sabe manipular equipos contra incendio. El 84,21 % de la muestra auditada manifestó no conocer su rol ante situaciones de emergencia. El 52,63 % expresó que nunca tuvo capacitación sobre seguridad en el trabajo.
<b>Manuales de Procedimientos</b>	Un 100 % del personal afirmó que no hay manuales de procedimientos en el organismo.
<b>Rotación de Tareas</b>	El 94,74 % de la muestra, manifestó que no hay rotación de tareas en el organismo.

<sup>5</sup> En la gestión auditada el Organismo no planificó capacitación anual para su personal. La capacitación efectuada fue sustentada por inquietudes propias de los agentes.

<sup>6</sup> El personal que no está conforme con su situación laboral en el organismo lo fundamenta en: Que puede realizar tareas de mayor responsabilidad, y no se los asigna; en que no existe en el organismo relimitación de tareas; en que no se reconoce el trabajo realizado y en que se considera incorrecto el nuevo encasillamiento.

## E – Evaluación Infraestructura Edilicia

### **a) Sede principal – Díaz Vélez 4558**

El Organismo funciona desde diciembre de 1996 en un local que presenta tres niveles: planta baja, primer piso y segundo piso.

La fachada del local tiene: a) en planta baja una puerta doble de dos metros de ancho, la que se halla incluida dentro de una estructura de carpintería metálica que ocupa todo el frente del edificio, por este acceso, al que se llega en una parte por un escalón a un descanso y en el medio por una rampa para discapacitados, entramos al hall de planta baja, b) sobre planta baja hay una marquesina metálica (con signos de corrosión producto de la falta de mantenimiento, por la no aplicación de pinturas anticorrosiva y de terminación), en un costado a 2 m de altura hay una boca de electricidad abierta con cables expuestos encintados, c) sobre esta marquesina hay un balcón corrido de 1,20 m de ancho cubierto en parte por la estructura metálica y d) a este balcón dan las oficinas del primer piso con puertas corredizas vidriadas y sobre esto la balaustrada de la terraza.

En planta baja se encuentran: a) el hall de entrada y sobre la derecha cuatro computadoras de Rentas para que la gente se auto-informe de los estados de cuentas de sus impuestos y la escalera que lleva al primer piso; b) sobre la izquierda está el tablero general de electricidad al que le falta una puerta, es decir que parte de las llaves térmicas están a la vista. Desde este tablero se distribuyen los cables de electricidad por una bandeja de “cable canal” ubicada a 2,5 m de altura; c) a continuación sobre la izquierda hay una sala de espera y frente a ésta la caja de “Rentas”, sobre la derecha hay varios puestos de trabajo para atención al público y detrás de estos hay un “Rak de sistemas” de Rentas; d) detrás de la caja hay mas puestos de trabajo y enfrente sobre la derecha varios escritorios, toda esta parte corresponde al Registro Civil y e) en el fondo sobre la izquierda hay una pared con una puerta que da a un baño y en el medio otra puerta que da al patio. Saliendo al mismo podemos observar que se construyó un sanitario y se anuló la ventana por la que ventilaría este nivel, en el mismo se realizó un techo de chapas que incluye parte del patio y el sanitario. En este patio no debe construirse nada pues disminuye la superficie para iluminación de la planta baja. También se observó en este patio la presencia de gran cantidad de materiales de rezago apilados.

Subiendo al 1º piso hay un pequeño hall y un escritorio de recepción (estos dos niveles, 1º y 2º piso corresponden al CGP, pero también está la sala de ceremonias para casamientos del Registro Civil), sobre el frente hay tres oficinas, dos de las cuales dan a la calle (en una se han detectado cables de electricidad

expuestos), hacia el fondo un corredor de 1,5 m de ancho conduce a una escalera que sube al 2º piso donde se encuentran las oficinas de “Mediación y Mantenimiento Barrial”, en este lugar se detectaron varias bocas de luz que no funcionan y en una la presencia de cables de electricidad expuestos, como así mismo vestigios de humedad en el cielorraso.

El acceso de la gente al 1º y 2º piso se ve entorpecido por la diversidad de funciones que se cumplen en estos niveles, en el 1º piso está la oficina de ceremonias del Registro Civil entre oficinas del CGP (Servicio Social, Centro Asistencia a la Mujer, Asesoramiento Jurídico, Prevención al delito, etc); en momentos en que se realiza un casamiento la afluencia de personas a la sala de ceremonias interfiere con el normal funcionamiento de las demás oficinas, agravado por el hecho que no hay sala de espera para el mismo.

Cabe advertir que en el edificio no hay luz de emergencia (tienen dos tubos de luz de emergencia a pilas pero no están instalados). Por otra parte, la carga de todos los matafuegos están vencidas y faltan aparatos en algunos lugares.

En Anexo VI se acompaña el correspondiente relevamiento fotográfico (Fotos n° 1 a n° 26)

#### **b) Sub-sede bajo autopista – Emilio Mitre 956**

El Organismo funciona en esta sub-sede desde el año 2002. Se trata de locales bajo la autopista cedidos por AUSA. La ubicación dentro de la manzana es muy buena. Este complejo de locales esta emplazado sobre una plataforma de 80 cm de alto y se hallan limitados: por propiedades edificadas a los costados, la autopista como cobertura total y las calles Emilio Mitre por un lado y el pasaje De Las Ciencias por el otro. El acceso indirecto al Organismo se da en forma indistinta por ambas calles pues un espacio amplio con bancos “de plaza” y algunos arbustos y árboles rodea a los locales formando una galería abierta que permite el recorrido de los mismos y da un ámbito especial a modo de “sala de espera” para que se ubique la gente que concurre al CGP y principalmente al Registro Civil. Una reja de 2 m de alto sobre la línea municipal bordea este espacio físico aterrazado.

La verificación realizada *in situ* permitió determinar la falta total de elementos para combatir incendios. No hay matafuegos, baldes de arena y tampoco ningún sistema hidrante.

Por otro lado, no hay personal de mantenimiento. Algunos arreglos dentro de este CGP los efectúan beneficiarios de los planes “Jefes y Jefas de Hogar”.

En Anexo VI se acompaña el correspondiente relevamiento fotográfico (Fotos n° 27 a n° 36)

## **F – Reclamos**

Los reclamos que efectúan los ciudadanos son cargados en un sistema informatizado denominado “C.R.I.C.” (Centro de Reclamos e Información al Ciudadano), diseñado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que le permite en conjunto con los organismos responsables<sup>7</sup> y los entes satisfactorios<sup>8</sup>, proporcionar una respuesta efectiva a los diversos reclamos planteados por los vecinos.

Los contribuyentes dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires pueden efectuar reclamos referidos a prestaciones diversas mediante el sistema de Call Center habilitado a tal efecto.

Este sistema ingresa el reclamo y automáticamente le asigna el CGP correspondiente al domicilio del vecino que reclama. El sistema reconoce distintos estados que puede presentar el trámite:

**Iniciado:** Se considera iniciado, al reclamo del usuario que el operador ingresa al sistema por primera vez y por lo tanto aún no ha sido notificado el prestador.

**Notificado:** Es el caso que se da cuando el prestador se notifica del reclamo iniciado a través del sistema.

**Reiterado:** Es el reclamo que habiéndose iniciado y notificado el prestador, no procede a su cumplimiento. El Notificado no es una condición para la reiteración del reclamo. La reiteración puede ser activada por el usuario mediante presentación de un nuevo reclamo.

**Denegado:** Es el caso en que el prestador considera que no es viable el reclamo presentado por el usuario. En este caso el prestador aclara los motivos o las causas. (Ejemplo: Un vecino reclama corte de raíces, pero cuando el verificador de la Dirección General de Espacios Verde concurre, puede dictaminar que el reclamo no corresponde).

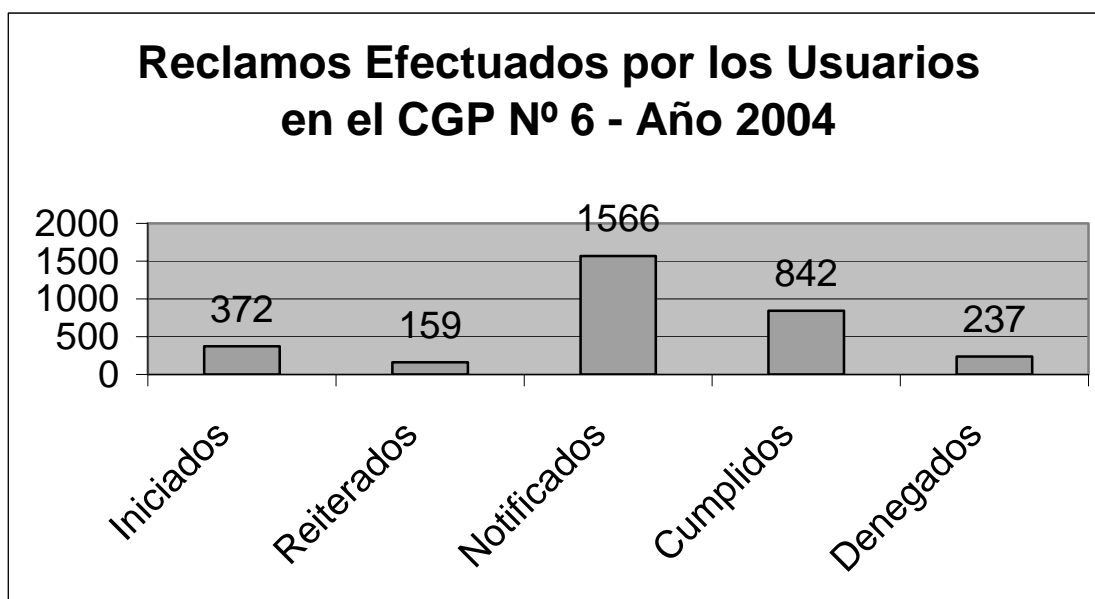
**Cumplido:** Es el reclamo que cumplió la totalidad del circuito y fue solucionado. El organismo responsable es el que en primera instancia certifica el cumplimiento del mismo. Pero es la Secretaría de Descentralización, en la persona del Coordinador del sistema de reclamos quien valida dicho cumplimiento.

<sup>7</sup> Son las áreas centrales de gobierno, que por misiones y funciones tienen la responsabilidad sobre la resolución de la prestación solicitada en el reclamo.

<sup>8</sup> Aquellos organismos o prestadores que se encargan de ejecutar la solución a los reclamos.

Dentro del CGP el área que recepciona todo tipo de reclamos o denuncias que exponen los contribuyentes es la Dirección de Información y Atención al Público.

Sobre un Universo total de 3.187 Reclamos efectuados por los Usuarios del CGP N° 6 en el transcurso de la gestión correspondiente al año 2004, 372 corresponden a Reclamos iniciados, 159 corresponden a Reclamos Reiterados, 1.566 corresponden a Reclamos Notificados, 842 corresponden a Reclamos Cumplidos (incluidos 120 cumplidos certificados), y 237 corresponden a Reclamos Denegados. Cabe aclarar que a estos totales debe agregarse 11 reclamos cancelados por los usuarios, que no figuran en el cuadro siguiente:



### Reiteraciones (por prestación)

El siguiente cuadro ilustra la cantidad de reiteraciones de reclamos efectuadas por el CGP N° 6 en el año y los temas correspondientes<sup>9</sup>

TEMA DE LA REITERACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BACHES	44	27,65
ACERA ROTA POR CORTE DE RAÍCES	30	18,87%
HUNDIMIENTO DE PAVIMENTO	11	6,92%
COLOCACIÓN DE RAMPAS P/DISCAPACITADOS	9	5,66%
DES RATIZACIÓN	8	5,03%
DE MARCACIÓN HORIZONTAL SENDA PEATONAL	6	3,77%
CORTE Y/O RETIRO DE ARBOLES Y RAMAS EN EMINENTE PELIGRO	5	3,14%
RAMPA PARA DISCAPACITADOS DETERIORADA	5	3,14%
RUIDOS MOLESTOS COMERCIALES	5	3,14%

<sup>9</sup> Nota: En base a información aportada por el ente auditado.

PLAGAS	3	1,89%
POSTE DE VIDEOCABLE CAÍDO Y/O POR CAER	3	1,89%
CORTE DE RAICES	3	1,89%
ACERA ROTA POR EMPRESA DE SERVICIOS	3	1,89%
INDICADOR DE CALLE CAÍDO O DETERIORADO	3	1,89%
BALCONES, MAMPOSTERÍA EN PELIGRO DE CAIDA	3	1,89%
ESTACIONAMIENTO INDEBIDO DE VEHÍCULOS	2	1,26%
MALOS OLORES O GASES TÓXICOS	2	1,26%
RETIRO DE CRUZACALLES Y PANCARTAS	2	1,26%
BOCA REGISTRO PLUVIAL ROTA Y/O FALTANTE.	1	0,63%
CARTELES, CERCOS Y/O MARQUESINAS CAIDOS Y/O POR CAER	1	0,63%
CERCO DE SEG. S/HUNDIMIENTOS DE CALZADA Y ACERA	1	0,63%
CORTE DE RAMAS	1	0,63%
ACERA ROTA EN PLAZA	1	0,63%
BACHES DEJADOS P/EMPRESAS DE SERVICIO	1	0,63%
DESTAPACIÓN MANUAL DE SUMIDEROS	1	0,63%
MONTÍCULO DE RESIDUOS	1	0,63%
OBRA EN CONSTRUCCIÓN ABANDONADA	1	0,63%
REJILLA DE SUMIDERO ROTA Y/O FALTANTE	1	0,63%
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLAZAS	1	0,63%
SUMIDEROS Y ALCANTARILLAS TAPADAS	1	0,63%
TOTALES	159	100,00%

### Reiteraciones por Prestador

Tomando en consideración el área a la cual estaba dirigida la reiteración, puede efectuarse la siguiente graficación:

RESPONSABLE	REITERACIÓN	CANTIDAD	INDICE
Ente Mantenim. Urbano Integral	62	119	1,92
DG de Obras Públicas	44	68	1,55
DG Control de Calidad Ambiental	18	31	1,72
DG Guardia de Auxilio y Emergen.	11	24	2,19
DC Tareas en la Vía Pública	7	12	1,71
DG Espacios Verdes	4	5	1,25
URBASUR	3	8	2,67
Dir. Pavimentos y Aceras	3	6	2
Dir. Gestión Mantenimiento y Control	3	3	1
AF	2	5	2,5
DG Fiscalización Obras y Catastro	1	1	1
Dir jardinería	1	1	1
Totales	159	283	1,78

En muchas ocasiones los reclamos son reiterados en más de una oportunidad. El índice promedio de reiteración es de **1,78**. En el cuadro precedente pueden observarse el promedio de reiteraciones que fueron cursadas a distintas áreas.

**G - Análisis funciones asignadas / acciones realmente desarrolladas**

Se elaboraron cuadros comparativos a efectos de cotejar las funciones que tiene asignada cada Dirección y las acciones que realizan efectivamente.

Dirección Información y Atención al Público

<b>Decreto 1958/98 (anexo III) Acciones</b>	<b>Acciones efectivamente realizadas</b>
Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:	Mantienen relación con cada uno de los servicios prestados por las delegaciones.
Atención general al público, recepción y derivación de reclamos	Coordinan y controlan el tema de atención al público, derivación de los reclamos y denuncias a las áreas centrales del Gobierno de la Ciudad.
Mesa Gral de Entradas, Salidas y Archivos conexión de los CGP al sistema S.U.M.E. para el seguimiento de actuaciones	Controlan y coordinan todos los servicios desconcentrados, Mesa Gral de Entradas-SUME,
Difusión a través de la Radio del Gobierno de la Ciudad	No hay acuerdo de gestión, ni enlace directo con la Radio de la Ciudad. Se efectuó la difusión de las actividades y programas de los CGP con mesas en la calle, Pág. Web del Gobierno y medios barriales.
Renovación de licencias de conducir	No extienden licencia de conducir
Inspecciones Polivalentes	No efectúan inspecciones polivalentes
Justicia de Faltas	No celebraron acuerdos de gestión
Higiene Mortuoria-renovación de nichos	No celebraron acuerdos de gestión
Registro Civil	Funciona en el ámbito del CGP.
Rentas y Empadronamiento inmobiliario. Ampliar los servicios de las delegaciones en los CGP en forma completa.	Funciona en el ámbito del CGP
Tarjetas azules de estacionamiento medido para el estacionamiento de los vehículos de los usuarios que concurren al CGP	No realizan gestión relacionada con estacionamiento- tarjetas azules
Tesorería	Funciona una delegación de la D. Gral. de Tesorería para la percepción del timbrado de oficios judiciales, estampillados, compra de libretas de matrimonio.
Defensa del Consumidor	Existe una delegación de Defensa del Consumidor de para la atención al público
Asistencia Jurídica Gratuita	Funciona en el Centro, depende de la Procuración Gral. de la Ciudad, brinda asesoramiento principalmente en temas de familia, desalojo
Mediación Comunitaria	Funciona una delegación del servicio, a cargo de un abogado y un administrativo
- - -	Realizan encuentros con otras áreas centrales del Gobierno de la Ciudad, a fin de tratar la problemáticas que afectan a las Direcciones

Dirección de Desarrollo Socio-Cultural

<b>Decreto 1958/98 Anexo III Acciones</b>	<b>Acciones efectivamente realizadas</b>
Programar, coordinar y controlar los servicios prestado por delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:	Coordinación con los organismos desconcentrados y con las áreas centrales
Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Salud a las realidades de los CGP	Mantienen vínculos con la Secretaría de Salud, y reciben información, especialmente del plan médicos de Cabecera, la Secretaría destaca a un agente que brinda información sobre todos los temas relacionados.
Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Educación a las realidades de los CGP	Mantienen vínculos y reciben e información de la Secretaría, la misma destina un agente en el CGP, otro, brinda información sobre el Programa Deserción Cero y de educación en general.
Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Cultura a las realidades de los CGP	Mantienen vínculos y reciben información para el público en general en forma impresa o por correo electrónico. La secretaria participa en el tema de Redes implementado por el CGP
Otorgamiento de permisos para ferias artesanales	No tuvo intervención la Dirección
Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Promoción a las realidades de los CGP, en particular	Mantienen vínculos con la Secretaria, destina un agente para la atención en Tercera edad – Programa Proteger- participación de la Red de Adultos Mayores -y Delegación de la Dirección General de la Mujer.
Servicio Social Zonal: urgencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento	Atención de la demanda de vecinos dentro del horario de atención, fuera de dicho horario la Dirección previa comunicación con el BAP (Bs. As. Presente) orienta y deriva.-.
1-Jardines Maternales 2-Asistencia al Menor y la Familia 3-Turismo y recreación infantil	1-No tuvo intervención 2-Funciona la Defensoría de Niños y Adolescentes. 3-reciben información en época de inscripción en la colonia de vacaciones.
Servicios para la Juventud- Asistencia, orientación y participación juvenil. Programación de los eventos juveniles	Remiten información por correo electrónico y participan en la Red de jóvenes.
Hogares para la Tercera Edad- Coordinación de la Asistencia y de las Actividades culturales, turismo, deportes y recreación	El único servicio desconcentrado es el Programa Proteger, participan en la red de adultos Mayores La Dirección no cumple tareas de supervisión y control En el hogar de día, se realizan talleres, actividades recreativas y físicas)
Promoción del Deporte-Uso de polideportivos, educación física y actividades deportivas	No cuentan con polideportivos en el radio del CGP
Padrinazgo	Nunca se implemento.
---	Asesoramiento, orientación de inscripción para organizaciones de acción comunitaria en el Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria (R.O.A.C.)
---	Colaboración en actividades de política alimentaria (preparación de padrones y materiales previo a la entrega)

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

<b>Decreto 1958/98 Anexo III Acciones</b>	<b>Acciones efectivamente realizadas</b>
Programa, coordina y controla los servicios prestados por delegaciones de las unidades organizativas centrales en las siguientes materias:	
Mantenimiento urbano y obras conexas	Programa y coordina, no controla
Control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos	No programan, no coordinan, no controlan
Control de recolección residuos domiciliarios, alumbrado público y limpieza de sumideros.	Programan recolección de residuos, efectúan un seguimiento de esquinas crónicas y lugares denunciados por los vecinos Llevan un registro donde se solicita repotenciación de alumbrado. No programa, ni coordina. Limpieza de sumideros, se toman los reclamos de los vecinos y se controla que se cumpla el trabajo.
Obras Publicas de pequeña escala y alcance local	No programan, no controlan, ni coordinan.
Otorgamiento de Registros y Certificaciones (habilitaciones de locales, actividades reguladas en la vía pública, consulta del Registro de Habilitaciones del GCBA)	No otorgan registros, nunca tuvieron acceso al Registro de Habilitaciones.
Fiscalización de obras de terceros, otorgamiento de permisos de obra y registro de planos de refacciones y obras menores de hasta 200 m2 en CGP Ley N° 24.441 (D.M. GCBA N° 6 A.D. 630.1).	Solo fiscalizan en los casos de denuncia de un vecino hasta marzo de 2005 c/inspector de la DGFOC, actualmente la Directora del Área y Jefe de Dto fiscalización de Obras..
Información y recepción de denuncias sobre las normas de procedimiento para el control de actividades reguladas por los Código de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente.	No programan, no coordinan ni controlan.
---	Participación en el Presupuesto Participativo
---	Relevamiento de arbolado público, baches, alumbrado publico, esquinas crónicas, corredores para operativos de higiene urbana, es decir, todo lo relacionado con la infraestructura urbana de la ciudad
---	Atención al vecino en consultas relacionadas con Mantenimiento Barrial e inquietudes con respecto a temas edilicios

### Libro De Quejas

Se observa que, en el período auditado, el CGP 6 no contaba con Libro de Quejas (el mismo fue habilitado en el año 2005). Las quejas se volcaban en registros, se le otorgaba un número y se derivaban al área central, si se trataba de servicios descentralizados o al área competente si se trataba de una cuestión inherente al CGP.

El siguiente cuadro refleja el resultado de los registros consultados:

Registros de quejas	
Registro Civil	8
Rentas	1
CGP	2
Total	11

Los registros contienen además, 8 agradecimientos y felicitaciones a funcionarios y al personal que integra las distintas Direcciones.

## H - Encuesta de satisfacción

Se llevó a cabo un trabajo de campo entre el 24 de mayo y el 4 de agosto de 2005 que consistió en solicitar a 300 personas la respuesta de un cuestionario que constaba de 8 ítems.<sup>10</sup>

Estas personas representaban una muestra de usuarios de los servicios del CGP N° 6 que se acercaban personalmente a las instalaciones del mismo.

Dicho cuestionario estaba diseñado en base a 6 preguntas cerradas y 2 abiertas (una de las cuales derivaba de responder afirmativamente una de las preguntas cerradas). Las preguntas cerradas son aquellas cuyas respuestas se obtienen de un menú de opciones predeterminado.

La muestra de 300 casos presentó la siguiente distribución por sexo:

Sexo	Total	Porcentaje
Femenino	172	57,33%
Masculino	128	42,67%
Totales	300	100,00%

Del total de la muestra el 54% concurría por primera vez, el 8% lo hacía por segunda vez y el 38% restante ya había concurrido en varias oportunidades.

En lo que respecta a la actividad o trámite que concurrían a realizar, la encuesta arrojó estos resultados:

Servicio Social (Subsidios, Planes Jefes y Jefas de Hogar, asesoramiento, asistentes sociales) = 4,33%

Asesoramiento (incluye asesoramiento legal, económico y de emprendimientos, mediación, defensa del consumidor) = 23%

Reclamos vinculados a podas de árboles y raíces = 28,67%

Reclamos veredas (incluye rotura de veredas, baches y zanjas del pavimento junto al cordón) = 19%

<sup>10</sup> En el Anexo IV pueden visualizarse los resultados netos de donde se obtuvieron estos porcentajes.

Cursos brindados por el CGP = 0,67%  
Reclamos iluminación pública = 0,33%  
Problemas cloacales, sumideros = 10%  
Otros (cortes de calles, ruidos molestos, basura en las esquinas, etc.) = 14%

Los medios por los cuales tomaron conocimiento de la posibilidad de efectuar reclamos, actividades o utilizar los servicios del CGP fueron los siguientes:

Por el diario = 2,33%  
A través de un vecino, amigo o familiar = 43%  
Por medio de Internet = 7,67%  
Por información de otra área del Gobierno de la Ciudad = 31%  
Pasaba por el lugar y entró a preguntar = 7%  
Otros = 8%  
No sabe / No contesta = 1%

El 58,33% de los encuestados manifestó conocer otros servicios que brindaba el CGP, además de aquél al cual había concurrido específicamente. Un 39% desconocía otros servicios y un 2,67% no contestó la pregunta.

Los servicios recordados espontáneamente en primer lugar por estas personas fueron:

Rentas = 34,29%  
Registro Civil = 34,29%  
Otros<sup>11</sup> = 31,42%

Ante la pregunta ¿cómo evaluaría la atención recibida en este CGP? Los resultados fueron los siguientes:

Muy buena = 30,67%  
Buena = 67,33%  
Regular = 1,67%  
Mala = 0,33%  
Muy mala = 0%

## I – Encuesta telefónica a ONGs del ámbito del CGP 6

Se procedió a realizar una encuesta telefónica a Organizaciones No Gubernamentales actuantes en el ámbito del CGP N° 6.

Sobre un total de 176 (ciento setenta y seis) ONG's inscriptas, se trabajó con una muestra de 51 (cincuenta y una). Lo que representa un 30,00 % del total. Los llamados se realizaron los días 12, 14, 18, 20, 27, 28 y 29 de julio de 2005, en el horario de 11:00 hs a 13:30 hs y de 14:30 hs a 16:00 hs. En los casos en los que no se obtuvo respuesta de alguna organización que conforma el listado proporcionado, se realizó el intento en dos oportunidades más en diferentes horarios.

<sup>11</sup> Se mencionaron, entre otros, Mediación, Defensa del consumidor, Reclamos, Orientación para trámites, Cursos, Servicio Social, etc.

De acuerdo al cuestionario empleado (4 preguntas) se obtuvieron los siguientes resultados:

¿Tiene relación con el CGP?

- 37,25% Respondieron que tienen muy buena relación.
- 19,62% Respondieron que tienen poca relación.
- 17,65% Respondieron que no tienen relación

No fue posible comunicarse con el 25,48% de los encuestados:

- 3,92% de las ONGs a las que se llamaron, el número registrado no correspondía a un abonado en servicio.
- 7,84% recibió el llamado a través del contestador en mas de una oportunidad y no respondieron.
- 13,72% de los teléfonos denunciados corresponden actualmente a domicilios particulares.

¿Qué le pareció la propuesta realizada por el CGP a la organización a la que Ud. pertenece?

Positiva, le pareció al 53,87 % de los consultados.

El 22,28 % estima que más que propuestas del CGP, son planes de acción que propone la ONG y con el Centro de Gestión se acuerda una metodología de acción.

Al 23,85% le parecen realizables y como muestra explican que en sus sedes se dictan cursos y talleres.

¿El CGP cumplió con su parte de lo acordado con su institución?

- Completamente. El 39,82%.
- Bastante. El 32,81 %.
- Algo. El 14,05 %.
- No sabe El 13,32 %

¿Quiere agregar algún comentario u observación sobre el funcionamiento del CGP?

El 72,32% de los encuestados manifestó que la relación con el CGPNº 6 mejoró notablemente con la nueva gestión.

EL 28,68% considera que la relación es buena.

**F.O.D.A. Centro de Gestión y Participación n° 6<sup>12</sup>**

**Fortalezas**

El CGP contribuye a acercar el sector público -prestador de servicios- a los vecinos que demandan, una respuesta por parte del Estado en relación a algún problema vecinal, gestión o trámite.

Adicionalmente, la proximidad contribuye a que se tenga otro nivel de atención, que el poder se acerque y permita a los ciudadanos diagnosticar y participar en la definición de cuáles deben ser las prioridades

La participación de organizaciones barriales articuladas en red permite una mayor participación e injerencia en el proceso decisorio del CGP, redundando en beneficio de la propia comunidad

La participación de los vecinos mediante el Presupuesto Participativo y las Comisiones que sugieren las obras a realizar dentro de los límites del CGP, facilita la toma de decisiones consensuadas y que pueden contar con mayor respaldo ciudadano.

El personal del CGP, más allá de limitaciones de espacio físico y elementos de trabajo, demuestra una adecuada predisposición y compromiso en la atención al vecino.<sup>13</sup>

**Oportunidades**

Los CGPs pueden convertirse en una herramienta de importancia en el desafío de poner fin a las asimetrías imperantes entre las zonas sur y norte de la ciudad, atendiendo a la igualdad de todos los sectores de la comunidad

Fomentar la prestación de servicios en forma más equitativa, contribuyendo así a lograr una mejor calidad de vida.

La concreción plena del proceso de descentralización, si bien significa mayores responsabilidades para el CGP, incluye también una mayor disponibilidad de recursos y autonomía de acción que contribuirá a agilizar la gestión y fortalecer al CGP como unidad de acción estatal local.

Con la sanción de la Ley de Comunas se abre una etapa muy rica en posibilidades de acción y conexión con la ciudadanía, siempre y cuando se

<sup>12</sup> Ver Anexo V ¿Qué es el FODA?

<sup>13</sup> En la encuesta realizada a 300 personas, el 98 % calificó satisfactoriamente la atención recibida (un 67,33% calificó la atención como "Buena" y un 30,67% como "Muy buena" -Ver punto H - Encuesta de satisfacción)

profundice, como se señaló precedentemente, el proceso de efectiva descentralización.

## **Debilidades**

Muchos de los servicios que se brindan en el ámbito del CGP no se encuentran efectivamente descentralizados, ya que funcionan como delegaciones de las Áreas Centrales, dependiendo funcional y administrativamente de éstas.

La carencia de Delegado Comunal hace perder uno de los elementos que posibilitarían una mejor representación de los intereses de los vecinos.

La falta de acuerdos de gestión en muchas de las temáticas asignadas originalmente al CGP limita también la cantidad de respuestas o servicios que podría brindar el ente.

La infraestructura edilicia se constituye en una importante debilidad del organismo, frente al elevado número de vecinos que acuden diariamente.

Los servicios desconcentrados (Rentas, Registro Civil, etc.) ocupan un importante porcentaje del edificio, situación que limita la posibilidad de realización de otras actividades propias del CGP.

## **Amenazas**

La falta de respuesta de las áreas centrales a los reclamos iniciados por los vecinos, pueden atentar contra la credibilidad de los funcionarios en la gestión del ente, toda vez que desalienta al vecino sobre la bondad del servicio.

Que el proceso de descentralización iniciado no sea profundizado lo suficiente y quede sólo en una insinuación sin concreción.

En tal sentido, el accionar del CGP puede quedar limitado al mero trámite de receptor las demandas sin posibilidad de dar respuesta a las mismas ni de incidir en las Áreas Centrales para que éstas se efectivicen.

## V. OBSERVACIONES

### A la Secretaría de Descentralización

- 1) Los Programas Presupuestarios N° 2052 y 2090 están asignados al CGP 6 pero sin embargo, el organismo no ejecuta los mismos, quedando a su cargo sólo el manejo de la Caja Chica y los viáticos.
- 2) Las metas físicas de los referidos Programas fueron presupuestadas con un carácter global, no definiendo la cantidad de personas a atender según las distintas actividades o servicios que brinda al público el organismo auditado, lo que resta valor a las mismas como herramienta de evaluación de gestión.
- 3) De los servicios que se brindan en el ámbito del CGP, muchos no se encuentran efectivamente descentralizados, ya que funcionan como delegaciones de las Áreas Centrales, dependiendo funcional y administrativamente de éstas. Así, por ej.: Tesorería, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria, Defensoría Zonal, Infracciones, Rentas, Registro Civil.
- 4) La coordinación con las referidas delegaciones es restringida, básicamente limitada a las cuestiones relativas al uso del espacio físico y horario de atención al público. Esta circunstancia dificulta el cumplimiento adecuado de lo dispuesto en la Resolución 2-SSD-97 y en el Decreto 1958-GCBA-98.<sup>14</sup>
- 5) En el período auditado se constató la existencia de un Departamento (Ventanilla Unica) cuyo responsable no había sido designado. Además, otro Departamento (Coordinación de Servicios Descentralizados) si bien tenía responsable designado, el mismo se encuentra cumpliendo funciones en otro organismo (en comisión). Esta situación trajo como consecuencia la sobrecarga de tareas de la Dirección de Información y Atención al Público, a la cual pertenecen los referidos Departamentos.

Comentario del auditado:

*Cabe destacar que se ha hecho efectivo el nombramiento del jefe de departamento Ventanilla Única*

- 6) El CGP no cuenta con manuales de procedimientos y/o instructivos formales.

---

<sup>14</sup> Establece las funciones de los Directores Generales de los CGP. Entre ellas, la de "Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano" (art. 1° Resolución 2-SSD-97).

## **A la Dirección General del CGP N° 6**

- 7) En el ejercicio auditado no se constituyó el Consejo Consultivo Honorario (Decreto 1958-GCBA.-98, arts. 6° y 7°)
- 8) El CGP no ha elevado a la Secretaría de Descentralización el Informe de Gestión 2004.
- 9) En el período auditado no se encontraba habilitado el Libro de Quejas.<sup>15</sup>
- 10) No existió en el organismo una planificación de capacitación que haya contemplado al personal en el año 2004. La capacitación adquirida por el mismo fue sustentada en inquietudes propias.
- 11) Se advierte que en el organismo no está formalmente establecida capacitación en materia de higiene y seguridad laboral.<sup>16</sup>
- 12) No existe conectividad informática entre la sede del CGP y la subsele ubicada en la calle Emilio Mitre N° 956. Esta situación genera duplicidad de trabajo en el área de la Dirección de Información y Atención al Público
- 13) En el ámbito de la Dirección de Información y Atención al Público, y con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 Anexo I (Servicios de Gestión Desconcentrada) y Anexo III (Responsabilidades Primarias y Acciones) se observa:
- No se realiza difusión a través de la Radio del Gobierno sobre los servicios que presta el CGP
  - No se programan ni controlan los servicios prestados por las delegaciones (Tesorería, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria, Defensoría Zonal, Infracciones, Rentas, Registro Civil); ello en virtud de que los mismos dependen funcional y administrativamente de las áreas centrales, no admitiendo injerencia por parte del CGP.
  - No se efectuaron acuerdos de gestión para brindar servicios en materia de higiene mortuoria, renovación de nichos, justicia de faltas, tarjetas azules de estacionamiento, inspecciones polivalentes y extensión de licencias de conducir.

---

<sup>15</sup> Ordenanza 39927/84.

<sup>16</sup> Ley N° 19.587 Establece en el Art. 208 "Todo establecimiento estará obligado a capacitar a su personal en materia de higiene y seguridad, en prevención de enfermedades profesionales y de accidentes de trabajo, de acuerdo a las características y riesgos propios, generales y específicos de las tareas que desempeñan."

14) En el ámbito de la Dirección de Desarrollo Socio Cultural y tomando en consideración lo prescripto por el Decreto N° 1.958-GCBA-1998 y sus Anexos I, II y III se puede observar que:

- No se ha implementado el servicio de otorgamiento de permisos para ferias artesanales, jardines maternas, recreación infantil, turismo, uso de polideportivos y padrinazgo. En el otorgamiento de puestos para feriantes en el Parque Centenario, el CGP actuó solo como coordinador entre los feriantes y Espacios Verdes.
- En cuanto al Servicio Social Zonal, Delegación de la Mujer, urgencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento, trámites de subsidios y tarifa social, Programa deserción cero, el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al CGP es parcial, ya que actúa como coordinación de los servicios desconcentrados y los vecinos.
- Durante la Gestión auditada, no se realizaron encuestas y/o relevamientos que permitan establecer las necesidades socio culturales en el ámbito de su jurisdicción.
- La Dirección no elaboró, en el período auditado, indicadores de gestión.
- En los dos Departamentos que integran la Dirección<sup>17</sup> sólo se encuentran designados los responsables de los mismos, no contando ninguno de ellos con personal a cargo. La insuficiente cantidad de recursos humanos y materiales asignados a esta área dificultan el cumplimiento de las responsabilidades primarias

15) En el ámbito de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial y con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998, Anexo I (Servicios de Gestión Desconcentrada) y Anexo III (Responsabilidades Primarias y Acciones), se observa:

- No se efectúa el control de trabajos en vía pública efectuado por empresas prestadoras de servicios
- No se realiza control de los servicios prestados por delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas, limitando el accionar de la Dirección.
- No se otorgan Registros y certificaciones (habilitaciones de locales y actividades reguladas en la vía pública, consulta del Registro de Habilitaciones del G.C.B.A.). No se tuvo acceso al Registro de Habilitaciones.
- El CGP no contó con Inspector de la D.G.F.O.C. los primeros ocho meses de la gestión auditada.<sup>18</sup>
- La Dirección no cuenta con personal suficiente para cumplir con las tareas a su cargo.

<sup>17</sup> Cultura y Educación y Acción Social y Comunitaria.

<sup>18</sup> La D.G.F.O.C. destacó un inspector permanente a partir del mes de Septiembre del año 2004.

## Infraestructura Edilicia

16) El edificio del CGP no cuenta con el espacio físico suficiente para cumplir sus funciones. Se observa que distintas áreas comparten las mismas oficinas cuyos espacios físicos son de reducido cubaje generando en determinadas horas un estado de hacinamiento y falta de privacidad. El acceso de la gente al 1º y 2º piso se ve entorpecido por la diversidad de funciones que se cumplen en estos niveles. En el 1º piso está la oficina de ceremonias del Registro Civil entre oficinas del CGP (Servicio Social, Centro Asistencia a la Mujer, Asesoramiento Jurídico, Prevención al delito, etc). En momentos en que se realiza un casamiento la afluencia de personas a la sala de ceremonias interfiere con el normal funcionamiento de las demás oficinas, agravado por el hecho que no hay sala de espera para el mismo.

### Comentario del auditado:

*La observación formulada en este punto constituye una de las permanentes preocupaciones de esta Secretaría. Se pone en conocimiento que actualmente se trabaja en un plan de adquisición de inmuebles para subsanar el presente inconveniente.*

*De todas formas la situación edilicia del CGP y la necesidad de maximizar la calidad de los servicios se trasladó la totalidad del Registro Civil.*

*Con fecha 21 de octubre se inauguró el traslado del Registro Civil a la Subsede del CGP 6 ubicado en bajo autopista Emilio Mitre 956 donde funciona: nacimientos, matrimonios e identificaciones (realización del Documento Nacional de Identidad) para disponer posteriormente en el CGP (Díaz Vélez 4558) de un mayor espacio físico para efectuar una redistribución de las restantes actividades que allí se desarrollan*

17) Existen sectores del organismo donde la iluminación natural es insuficiente, a la par que se verifica la existencia de áreas sin ventilación natural.

18) En el patio de la planta baja se ha depositado una gran cantidad de materiales de rezago. (Ver fotos 7 y 20).

19) Se detectan gran cantidad de cables expuestos, tanto en el cielorraso como en las instalaciones de las computadoras. También en la sub-sede se detectan cables expuestos. (Ver fotos: 2; 3; 4; 5; 8; 9; 11; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 21; 22; 28)

20) No cuenta el CGP con personal de mantenimiento que solucione problemas en la construcción y en las instalaciones, por lo que se han detectado cielorrasos rotos, falta de vidrios, cables eléctricos expuestos, humedades y filtraciones (Ver las fotos citadas en el punto anterior y las n° 1; 10; 23; 24; 27)

21) En la sede principal, al momento de realizarse el relevamiento físico del CGP<sup>19</sup>, las cargas de todos los matafuegos estaban vencidas y faltaban aparatos en algunos lugares. Por su parte la sub-sede carecía absolutamente de elementos para combatir incendios (no había matafuegos, baldes de arena ni ningún sistema hidrante).

Comentario del auditado:

*Respecto de los matafuegos obrantes en el edificio, los mismos han sido recargados cumplimentado de esta manera la observación realizada. Los matafuegos faltantes fueron repuestos el 02/09/05.*

*Sub-sede bajo autopista: Fueron colocados dos matafuegos el día 05/09/05*

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1) Implementar mecanismos que aseguren una mayor autonomía para la ejecución presupuestaria por parte del CGP
- 2) Elaborar metas físicas sobre la base de variables, dimensiones e índices que faciliten su medición, el seguimiento de la gestión, detección de desvíos y aplicación de medidas correctivas
- 3) Celebrar acuerdos de gestión a los fines de hacer efectivos los objetivos del programa de descentralización
- 4) Adoptar medidas tendientes a mejorar la coordinación entre el CGP y las delegaciones de las Áreas Centrales.
- 5) Adoptar en forma oportuna las medidas necesarias para que todas las dependencias del CGP cuenten con sus respectivos responsables, evitando la existencia de períodos prolongados con cargos vacantes.
- 6) Aprobar formalmente las normas de procedimiento o instructivos a ser aplicados en el ámbito de los Centros de Gestión y Participación.
- 7) Conformar el Consejo Consultivo y fomentar la participación en el mismo
- 8) Elevar en tiempo el Informe Anual de Gestión.
- 9) No se formula recomendación en razón de haberse subsanado este problema en el ejercicio 2005.
- 10) Implementar un plan anual de capacitación contemplando la complejidad de las temáticas que se abordan y los trámites que brinda el CGP al contribuyente

---

<sup>19</sup> 10 de junio de 2005.

- 11) Incluir también en la capacitación del personal temáticas referidas a higiene y seguridad laboral.
- 12) Adoptar medidas tendientes a lograr conectividad informática entre la Sede Central y el anexo de Emilio Mitre
- 13), 14), 15) Establecer Acuerdos de Gestión con las Unidades Centrales a fin de incorporar los servicios que no se han implementado  
Asegurar los reemplazos de personal necesarios en caso de licencias, pases o ausencias prolongadas  
Incorporar los recursos humanos necesarios para el logro eficiente de las tareas de las Direcciones  
Elaborar indicadores de gestión.
- 16), 17) Mientras se concreta la búsqueda de un nuevo inmueble para el CGP, adoptar las medidas que permitan el mejor aprovechamiento de los actuales locales y la mas efectiva distribución de los servicios a prestar.
- 18) Dar de baja y retirar en forma oportuna el mobiliario inutilizado
- 19) Ordenar las medidas necesarias a fin de lograr que las instalaciones eléctricas sean “seguras” para empleados y para terceros
- 20) Designar o requerir personal de mantenimiento para el edificio del CGP y su Anexo.
- 21) Adoptar las medidas necesarias para que la recarga de matafuegos se realice siempre en forma oportuna, evitando la existencia de períodos en los que las mismas se encuentren vencidas.

## **VII. CONCLUSIÓN**

La limitada ejecución del presupuesto por parte del organismo, así como la existencia de numerosos servicios que no se encuentran efectivamente “descentralizados”, condicionan la capacidad de los CGPs. para ofrecer respuesta directa al vecino, llevándolos en muchos casos a una estrategia de “contención”. La falta de celebración de diversos acuerdos de gestión ha generado también una limitación en el accionar de los Centros de Gestión y Participación y la no concreción de la totalidad de misiones propuestas por su ley de creación. Si bien se desprende de las consultas con el público que la calidad de la atención en el CGP 6 es buena, la estrategia de “contención” referida puede tender a agotarse, y de no implementarse soluciones estructurales que amplíen en forma efectiva la posibilidad de ofrecer soluciones en forma directa, puede resultar afectada la relación del CGP con los vecinos y en última instancia la relación Ciudadano-Gobierno de la Ciudad

# ANEXOS

## ANEXO I

### Cuadro de Normativa aplicable

Normativa	Descripción	Ubicación
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	La cláusula transitoria Decimoséptima establece que la primera elección de los miembros de la Junta Comunal (art. 130) debe tener lugar en un plazo no menor de cuatro años ni mayor de cinco años contados desde la sanción de la Constitución. Hasta entonces el Poder Ejecutivo adoptará medidas que faciliten la participación social y comunitaria en el proceso de descentralización. El Título VI integra el capítulo referido a las Comunas (arts. 127 y ss.)	
Decreto Nº 13-GCBA -96	Dispone la elaboración del Plan Ciudad y un Programa de Descentralización Administrativa. Delega en el Vice Jefe de Gobierno la elaboración de un proyecto de estructura y competencias para instrumentarlos.	BO 09-08-96
Decreto Nº 213-GCBA-96	Crea la Subsecretaría de Descentralización dependiente de la Vice Jefatura de Gobierno. Aprueba la estructura organizativa, objetivos y acciones de la misma, conforme Anexo I (como F/N aparecen en el organigrama, los CGP (1 a 16) y Anexo II. Transfiere a esta Subsecretaría todo el personal, patrimonio, presupuesto y responsabilidades de la Dirección General Desregulación, de la Dirección General de Relaciones con la Comunidad.	BO 30-09-96
Resolución Nº 1-VJGCBA-96	Crea el Consejo de Descentralización y Modernización de la Ciudad de Buenos Aires, integrado por el Subsecretario de Descentralización como su Presidente, por los Directores Generales de las Unidades de Organización dependientes de la Subsecretaría de Descentralización y por un representante de cada una de las Secretarías que conforman el Órgano Ejecutivo del GCBA. de Descentralización.	BO 01-11-96
Decreto Nº 483-GCBA-96	Rectifica el decreto 213-GCBA-96 en lo referente a los F/N Centros de Gestión y Participación los que tendrán rango de Dirección General. Modifica la denominación de la Dirección General Descentralización Administrativa por la de Descentralización, dependiente de la Subsecretaría de Descentralización – Área de la Vice Jefatura de la Ciudad de Buenos Aires.	BO 04-12-96
Resolución Nº 2-SSD-97	Delega en los Directores General de los F/N Centros de Gestión y Participación las funciones específicas. Los Directores Generales de los Centros llevarán 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 24-02-97
Resolución Nº 4-VJGCBA-97	Escinde Zonas ya divididas en secciones electorales por el art. 39 de la Ley Orgánica Municipal 19.987.	BO 02-05-97
Decreto Nº 850-GCBA-97	Crea el Cuerpo de Delegados Comunales conformado por tres miembros dependientes de la Jefatura de Gobierno. Asesorarán al Jefe de Gobierno en la articulación de una agenda de gobierno para la unidad territorial correspondiente a los CGP, interviniendo en la relación con las instituciones comunitarias zonales. Serán designados y removidos por el Jefe de Gobierno y no gozarán de estabilidad y sus funciones cesarán de pleno derecho en el momento en que las autoridades a las que presten asesoramiento finalicen su gestión.	BO 30-10-97
Resolución Nº 739-SPyS-SSD-97	Los Directores de los CGP, serán los receptores de los reclamos y las solicitudes por parte de los contribuyentes para la reparación de aceras de la Ciudad que ejecutará la DGOP. Asimismo, programa conjuntamente con la Inspección de Obra la ejecución de las aceras a reparar, previa realización del relevamiento de reclamos.	BO 08-01-98
Resolución Nº 29-SSPU-SSD-97	Aprueba las normas de procedimiento para la gestión descentralizada de los servicios y actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y Código de la Edificación (experiencia piloto para los CGP 3,7,9 y 13). Se establecen actividades y servicios a descentralizar conforme Anexo I. Los Directores Generales de los CGP, serán los receptores de las denuncias.	BO 30-01-98
Resolución Nº 13-SSPU-SSD-98	Incorpora al Anexo I de la Resolución conjunta 29-SSPU-SSD-97 normas de procedimiento para la gestión descentralizada para	BO 28-08-98

	actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y al de la Edificación, en relación con las aceras.	
Resolución Nº 10-SSPyDC-SSD-98	Aprueba las normas de Procedimiento para coordinar las prestaciones de los Servicios Sociales Zonales (Decreto 7975/85, BM 17.652), en los CGP, conforme Anexo I y II.	BO 25-09-98
Decreto Nº 1958-GCBA-98	Establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP (Anexo I). Aprueba la estructura organizativa (Anexo II) y establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones del CGP 3, 7 y 13 (Anexo III). Aprueba las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales (art. 4º, Anexo IV) Establece la obligación de llevar registro de entidades y asociaciones sin fines de lucro (art. 5º). Indica que los CGP instrumentarán un Sistema de "Ventanilla Única" de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas centrales (art. 10º). Indica que en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder policía local (art. 11º). La transferencia de personal necesario para cumplir con este decreto se hará desde las áreas centrales (art. 12º). La Subsecretaría de Descentralización en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos (art. 13º).	BO 14-10-98
Decreto Nº 2.516-GCBA-98	Modifica al Código de Habilitaciones y Verificaciones. Faculta a los CGP a otorgar los permisos de las actividades indicadas en el Anexo I (art. 21º).	BO 27-11-98
Decreto Nº 2.822- GCBA- 98	Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización de la Subsecretaría de Descentralización del GCBA (exceptuándose lo establecido en el Cap. VII, inc. g) del Anexo del Decreto 1711/94, BM 19-8-68).	BO 10-02-99
Resolución Nº 1-SSD-SSG-99	Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única" de acuerdo a los términos del Art. 3º del Decreto 1958/98 (B.O Nº 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 Nº 31-SSD-98	Aprueba las Normas Indicativas de Procedimiento para la solicitud de permisos y/o servicios con los CGP, que como Anexo I forma parte integrante de la Resolución.	BO 23-02-99
Resolución Nº 2-SSRyAT-SSD-98	La Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos. La Dirección de Rentas afectará personal de su dependencia para desempeñarse en las V.A.U. Comenzará a funcionar en forma experimental en el CGP Nº 13, a partir del 23-11-98, ampliándose el día 7-12-98 al CGP Nº 7 y el 21-12-98 al CGP Nº 3. En base a la evaluación de la experiencia piloto se extenderá su funcionamiento al resto de los CGP.	BO 12-03-99
Resolución Nº 180-SSTyT-99	Autoriza con carácter experimental y evaluatorio a los CGP afectados a cerrar el tránsito a través de la Policía Federal de 8:00 a 14:00 hs., los días domingo y feriados nacionales.	BO 30-03-99
Resolución Nº 192-SOySPyTyT-SSD-99	Aprueba Normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada en la Reparación de Baches (Anexo I). La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho cuadrillas de Trabajo de Bacheo, que serán afectadas una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio (art. 1º). Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar (art. 2º). Las áreas de la Administración Central deben remitir las actuaciones administrativas generadas por la reparación de baches al CGP que corresponda (art. 3º).	BO 28-5-99
Decreto Nº 1065-GCBA-99	Transfiere la Dirección de Servicios y Consejos Vecinales dependiente de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, a la Dirección General de Descentralización, con todo su presupuesto y patrimonio personal (art. 1º). Modifica las estructuras organizativas de las Dirección General Descentralización y Relaciones con la Comunidad (art. 7º, Anexo I y II). Modifica los Decretos 213-GCBA-96 y 266-GCBA-97.	BO 02-06-99
Resolución Nº 92-SSG-SSD-99	Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio "Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor" para prestar servicios en los CGP (art. 1º). En base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el	BO 21-07-99

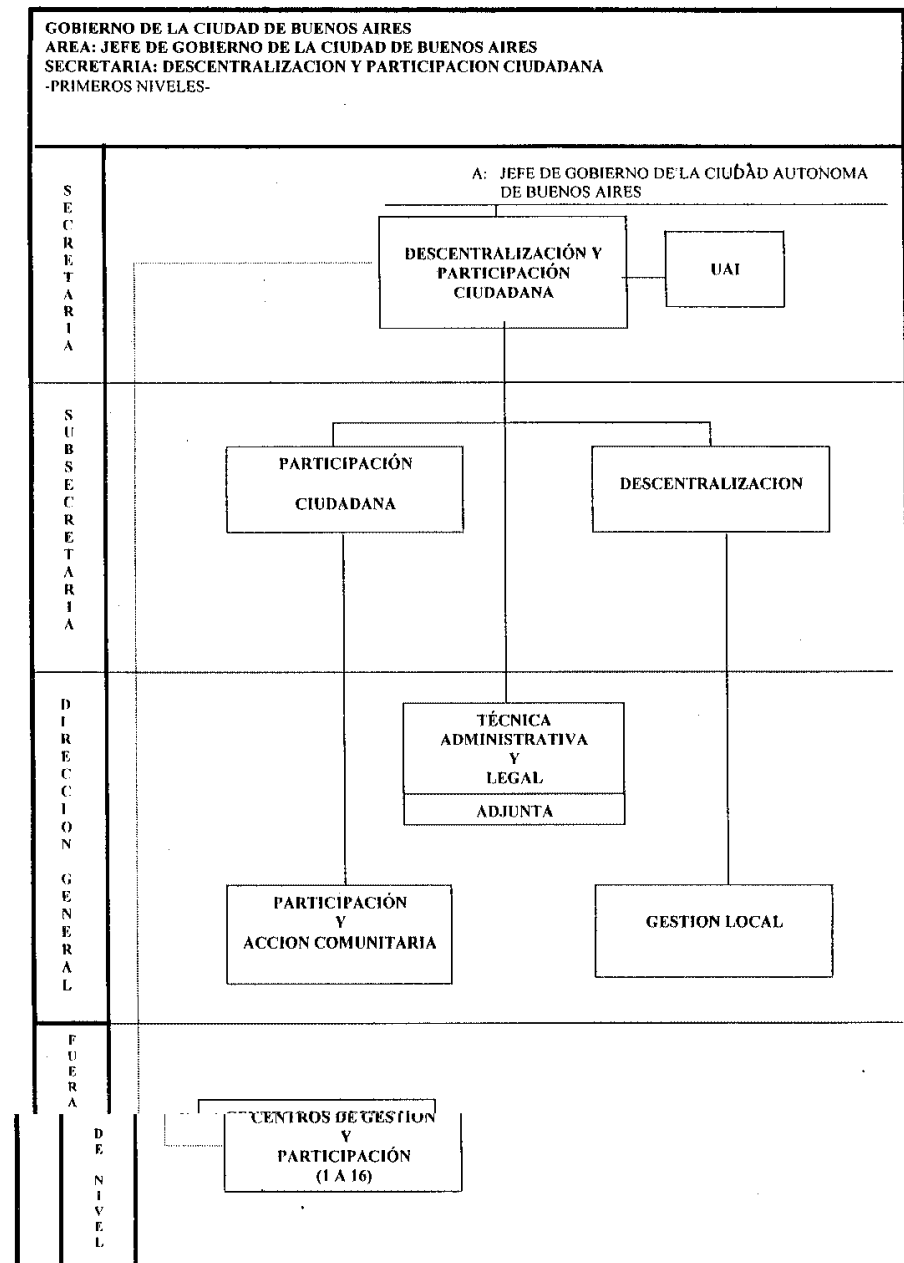
	Sistema de Reclamos propondrán a las UTMUM la programación de los Trabajos de Mantenimiento Urbano Menor (art. 3º)	
Disposición Nº 1-SSD-DGVyH-99	Aprueba las normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada de los servicios y actividades inherentes al Código de Habilitaciones y Verificaciones (art. 1º, Anexo I y II). Las actividades y servicios que por el art. 1º se desconcentran, constituyen en una primera etapa una experiencia piloto (art. 19 del Decreto 2516/98). Primera etapa CGP 3, 7 y 13 y en una próxima etapa los Nº 1 y 2 Sur. Éstos serán los organismos receptores de "Solicitudes de Permisos de actividades en la Vía Pública" y Denuncias sobre el Código de Habilitaciones y Verificaciones, Código de la Edificación y Planeamiento Urbano, conforme art. 19 párrafo 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 02-08-99
Resolución Nº 229-SG-99	Faculta a la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, en relación al Decreto 2516/98, Anexo II, carácter transitorio, a tramitar solicitudes, permisos y aplicar la legislación vigente, hasta tanto los CGP, conforme con el art. 21 del mencionado decreto, estén en aptitud reglamentaria de hacerse cargo de tales funciones.	BO 14-09-99
Decreto Nº 2.022-GCBA-99	Crea en el ámbito de la Subsecretaría de Descentralización, como organismo F/N, la Unidad de Coordinación Desarrollo y Mantenimiento Barrial, que estará a cargo de un Coordinador, que tendrá el nivel retributivo de Director General. Aprueba la Responsabilidad Primaria. La Subsecretaría de Descentralización supervisa la gestión de la Unidad a través de la Dirección General Descentralización.	BO 27-10-99
Disposición Nº 2-SSD-DGRH-99 (del 30-9-99)	Aprueba los perfiles de Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Director de Información y Atención al Público, Director de Desarrollo Socio Cultural, Jefe de Departamento de Coordinación de Servicios Descentralizados, Jefe de Departamento de Ventanilla Única, Jefe de Departamento de Obras y Mantenimiento, Jefe de Departamento de Control y Fiscalización, Jefe de Departamento Cultural y de Mediación Comunitaria, Jefe de Departamento de Promoción Social y Jefe de Departamento de Administración General. Aprueba el procedimiento para la selección de candidatos a Director y Jefe de Departamento para los CGP Nº 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14O.	
Decreto Nº 2.237-GCBA-99	Extiende a los F/N Direcciones Generales de los CGP 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O, la estructura organizativa aprobada por el art. 3º del Decreto 1.958-GCBA-98, conforme Anexo I (Organigrama) y II (Responsabilidad Primaria y Acciones).	BO 06-12-99
Decreto Nº 2.377-GCBA-00	Transfiere las Direcciones Generales Guardia de Auxilio y Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo de la Subsecretaría General a la Subsecretaría de Descentralización.	BO 10-01-00
Resolución Nº 1-SSMU-SSD-00	Aprueba las normas de procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I).	BO 24-01-00
Resolución Nº 2-SSRyAT-SSD- 00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica.	BO 29-2-00
Resolución Nº 3-SSRyAT-SSD-00	Amplía lo dispuesto e la Resolución 2-SSRyAT-SSD-99 (que indica el funcionamiento del Sistema de Ventanilla Única) a los CGP Nº 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O.	BO 29-2-00
Decreto Nº 229-GCBA-00	Suprime la Dirección General Adjunta de la Dirección General Descentralización dependiente de la Subsecretaría Descentralización, área de la Vice Jefatura del GCBA. Modifica las denominaciones de las Direcciones Generales Descentralización, de Relaciones con la Comunidad y de Desregulación, Normatización y Control de Gestión, por las de, Dirección General Desarrollo Comunitario y Dirección General Desregulación y Normatización, respectivamente, dependientes de la Subsecretaría de Descentralización. Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General Desarrollo Comunitario. Aprueba responsabilidades primarias (Anexo I).	BO 21-3-00
Decreto Nº 1.015-GCBA-00	El poder de Policía que detentan la DGVH, la DGCCA y DGFOyC será ejercido en el ámbito local por las unidades polivalentes de cada CGP conforme a los términos del Art. 11º del Decreto 1958/98 y arts. 4º, 5º y 6º del presente Decreto. Aprueba funciones, competencias y procedimientos de las áreas centrales mencionadas en el decreto, de la Dirección General de los CGP, de los Jefes de Departamento de Inspecciones y Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras de los CGP y de los Inspectores destacados en los CGP (Anexo I)	BO 19-07-00

Decreto Nº 1.213-GCBA-00	Crea en el ámbito de la Jefatura de Gobierno y como F/N la "Coordinación del Plan Estratégico" con cargo de Subsecretaría. Aprueba los objetivos (Anexo I). Será el encargado de coordinar las competencias y actividades encuadradas en el marco del proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto 486-GCBA-99	BO 04-08-00
Decreto Nº 1.361-GCBA-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA. Transfiere la Subsecretaría de Descentralización del Vice Jefe de Gobierno al ámbito del Jefe de Gobierno modificando su estructura organizativa (art. 9º). Transfiere la Dirección General Guardia de Auxilio dependiente de la Subsecretaría de Descentralización, la que pasa a denominarse Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias, a la Subsecretaría de Servicios Generales (art. 10º). Anexo I / 2 (Organigrama)	BO 07-08-00
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's / Comunas.	BO 8-11-00
Decreto Nº 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 del 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 CABA. Crea la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 16). Suprime la Dirección General de Políticas Sociales de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario de la Secretaría de Promoción Social y transfiere a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales de la Subsecretaría de Descentralización el patrimonio, personal y presupuesto que hubiere sido seleccionado con el procedimiento de concurso en la Subsecretaría de Descentralización. Transfiere el patrimonio, personal y presupuesto del programa de Planificación y Proyectos Sociales de la ex Dirección General de Políticas Sociales a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización.	BO 11-05-01
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	BO 11-5-01

	<b>Asistencia Técnica.</b>	
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 29-06-01
Decreto Nº 2.116-GCBA-2003 de fecha 10/11/2003	Entre otros modifica el decreto 1015 (Habilitaciones y Verificaciones)	BO Nº 1.815
Decreto Nº 2.696/ GCBA/03 De fecha 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.	BO N º 1.836
Decreto Nº 2.720/GCBA/03 De fecha 17/12/03	Rectifica el Decreto Nº 2696/GCBA/2003, B.O. 1836, relativo a la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la CABA.	BO Nº 1.843

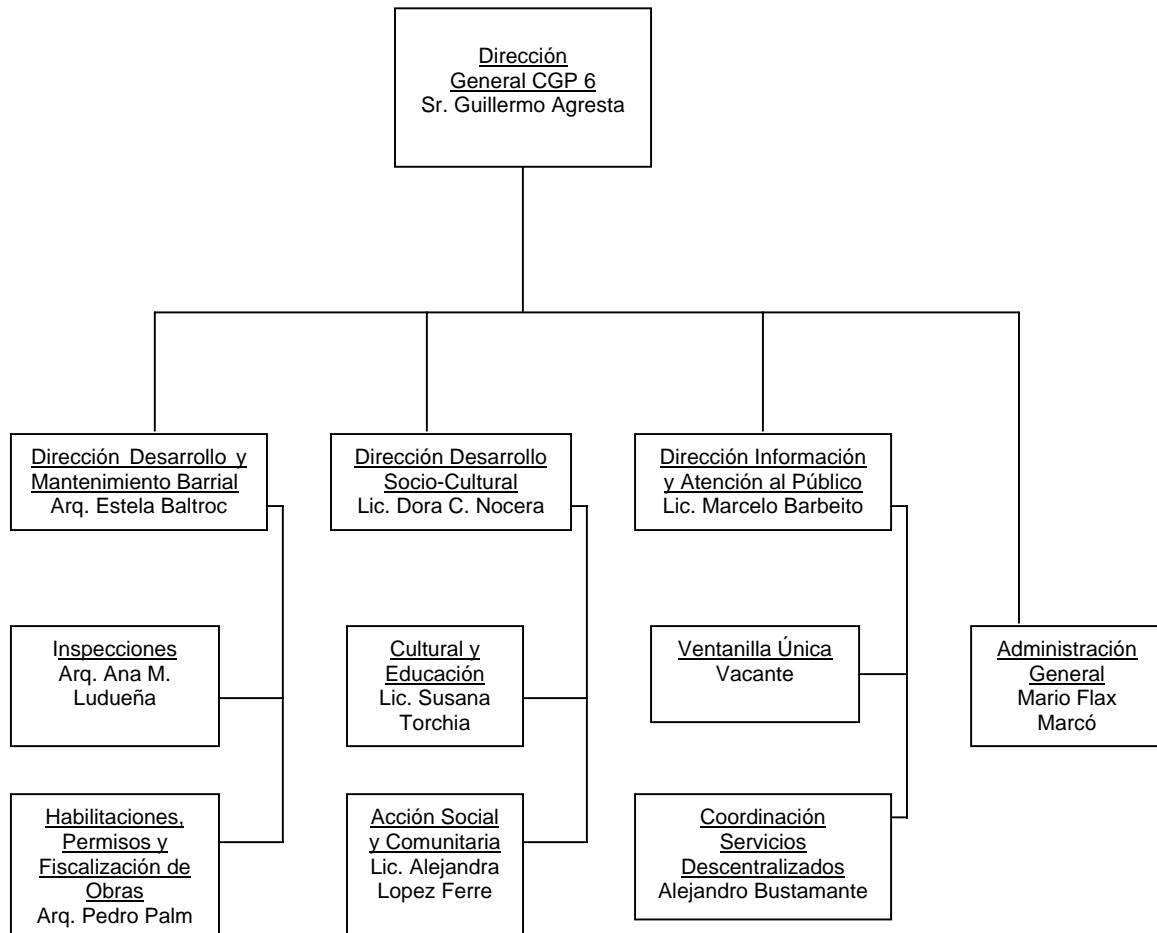
## ANEXO II

### Organigrama de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana



### ANEXO III

#### **Estructura Orgánica C.G.P. N° 6**



Las responsabilidades primarias de las Direcciones que componen la estructura orgánica de los CGP's están dadas por los Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98 para los CGP pilotos), extendiéndose al resto de los CGP mediante el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99).

**Dirección de Información y Atención al Público. 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.

Comprende los departamentos Ventanilla de Atención Única y Control Servicios Descentralizados.

**Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial. 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.

Comprende los Departamentos de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras y de Inspecciones

**Dirección de Desarrollo Socio Cultural. Responsabilidad Primaria:**

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

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

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

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

Otorgamiento de Permisos para Ferias Artesanales.

Información y Adecuación de los servicios de la Secretaría Promoción Social a las realidades de los CGP, en particular: Servicio Social zonal: urgencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento; Jardines maternales; Asistencia al Menor y la Familia; Turismo y recreación infantil; Servicios para la juventud; Asistencia, Orientación y Participación Juvenil; Programación de los eventos juveniles; Hogares para la tercera edad; Coordinación de la asistencia y de las actividades culturales, turismo, deportes y recreación; Promoción del deporte-Uso de Polideportivos-Educación Física y Actividades Deportivas; Padrinazgo.

Comprende los departamentos Cultural y Educación y de Acción Social y Comunitaria.

## ANEXO IV

### Encuesta de Satisfacción

**¿Es la primera vez que concurre a este CGP?**

	Código 1	Código 2	Código 3	Código 0	Totales
<b>Cantidad</b>	162	24	114	0	300
<b>Porcentaje</b>	54,00%	8,00%	38,00%	0,00%	100,00%

1 = Primera vez // 2 = Segunda vez // 3 = Muchas veces // 0 = NS - NC

**¿Viene a realizar un trámite, reclamo u otro tipo de actividad?**

	Código 1	Código 2	Código 0	Totales
<b>Cantidad</b>	262	38	0	300
<b>Porcentaje</b>	87,33%	12,67%	0,00%	100,00%

1 = Realizar un trámite o reclamo // 2 = Otra actividad // 0 = NS - NC

**¿Qué actividad, trámite o reclamo viene a realizar?**

	1	2	3	4	5	6	7	8	0	Totales
<b>Totales</b>	13	69	86	57	2	1	30	42	0	300
<b>Porcentaje</b>	4,33%	23,00%	28,67%	19,00%	0,67%	0,33%	10,00%	14,00%	0,00%	100,00%

1 = Servicio Social // 2 = Asesoramiento // 3 = Reclamo raíces y podas // 4 = Reclamo veredas // 5 = Cursos // 6 = Reclamo iluminación // 7 = Problemas cloacales, sumideros // 8 = Otros // 0 = NS - NC

**¿Cómo se enteró que podía realizar este reclamo, actividad o utilizar el servicio en el CGP?**

	1	2	3	4	5	6	0	Totales
<b>Totales</b>	7	129	23	93	21	24	3	300
<b>Porcentaje</b>	2,33%	43,00%	7,67%	31,00%	7,00%	8,00%	1,00%	100,00%

1 = Por el diario // 2 = Por un vecino, conocido o familiar // 3 = Internet // 4 = Por otra área del Gobierno // 5 = Pasó por la puerta y preguntó // 6 = Otros // 0 = NS - NC

**¿Conoce otros servicios que brinda el CGP?**

	Código 1	Código 2	Código 0	Totales
<b>Totales</b>	175	117	8	300
<b>Porcentaje</b>	58,33%	39,00%	2,67%	100,00%

1 = Sí // 2 = No // 0 = NS - NC

**¿Cuáles?**

	<b>Código 1</b>	<b>Código 2</b>	<b>Código 3</b>	<b>Totales</b>
<b>Totales</b>	60	60	55	175
<b>Porcentaje</b>	34,29%	34,29%	31,43%	100,00%

1 = Rentas // 2 = Registro Civil // 3 = Otros

**¿Cómo evaluaría la atención recibida en este CGP?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>Totales</b>
<b>Porcentaje</b>	92	202	5	1	0	0	300
<b>Totales</b>	30,67%	67,33%	1,67%	0,33%	0,00%	0,00%	100,00%

1 = Muy buena // 2 = Buena // 3 = Regular // 4 = Mala // 5 = Muy mala // 6 = NS - NC

## ANEXO V

### ¿Qué es el FODA? Fortalezas – Oportunidades – Debilidades – Amenazas

El FODA es una herramienta que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos.

Se representa a través de una matriz de doble entrada, en la que el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos.

En la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

#### MATRIZ FODA

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Controlables	No Controlables
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>(+)</b>	<b>(+)</b>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>(-)</b>	<b>(-)</b>

Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Las Oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

Las Debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

## ANEXO VI

### Relevamiento fotográfico

1.- Humedad en pared interior y baranda de la escalera peligrosa (falta de elementos que cierren el espacio debajo del pasamanos)



2.- Cables eléctricos sueltos (expuestos).



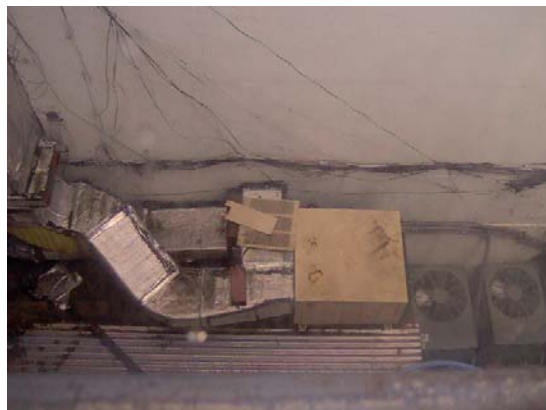
3.- Instalación eléctrica desprolija al aire libre con cables expuestos.



4.- Compresor de AA con cables expuestos sobre el solado de la terraza.



5.- Equipo de AA en el patio de PB sobre el techo del baño y cables de electricidad expuestos con gran desorden en la instalación.



6.- Instalación eléctrica de los equipos de AA con cables expuestos.



7.- Depósito de elementos en desuso en el patio trasero del edificio.



8.- Cables de electricidad y de telefonía expuestos en la pared del patio trasero del edificio.



9.- Cables de electricidad expuestos en el patio trasero del edificio.



10.- Ventana con leyenda de advertencia por vidrio faltante y tabique flojo.



11.- Equipo de aire acondicionado y artefacto de iluminación con cables de electricidad expuestos.



12.- Cielorraso armado metálico con abertura por falta de una chapa y cables de electricidad expuestos.



13.- Cielorraso armado metálico con abertura por falta de una chapa y cables de electricidad expuestos.



14.- Boca de electricidad sin tapa abierto, con cables de electricidad expuestos.



15.- Cables de electricidad expuestos y conexiones precarias a una “zapatilla”.



16.- Cables de electricidad expuestos.



17.- Tablero general de electricidad sin una puerta con lo que queda expuesto, sin llaves de corte de electricidad diferencial.



18.- Abertura en el cielorraso con cables de electricidad expuestos.



19.- Cables de electricidad expuestos en el patio de PB.



20.- Pila de elementos en desuso en el patio del fondo de PB.



21.- Cables de electricidad expuestos en el office de PB



22.- Cables de electricidad expuestos en el patio de PB.



23.- Marquesina del frente del Organismo con muestras de corrosión y falta de mantenimiento.



24.- Detalle del deterioro producido por la corrosión en la marquesina del frente del Organismo.



25.- Marquesina del frente del Organismo con muestras de corrosión y falta de mantenimiento.



26.- Cables de electricidad expuestos en la pared de la fachada del edificio.



**Anexo del CGP 6, Emilio Mitre y Autopista 25 de mayo.**

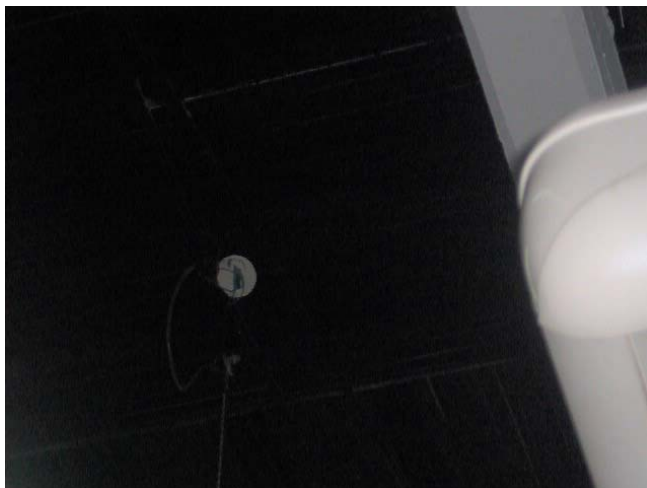
26.- Cartel indicador de ingreso.



27.- Vidrio roto.



28.- Cables expuestos en el techo.



29.- Vista interna del CGP.



30.- Vista interna del CGP.



31.- Toma de la entrada principal del Anexo.



32.- Vista de dos locales a reformar para el Registro Civil.



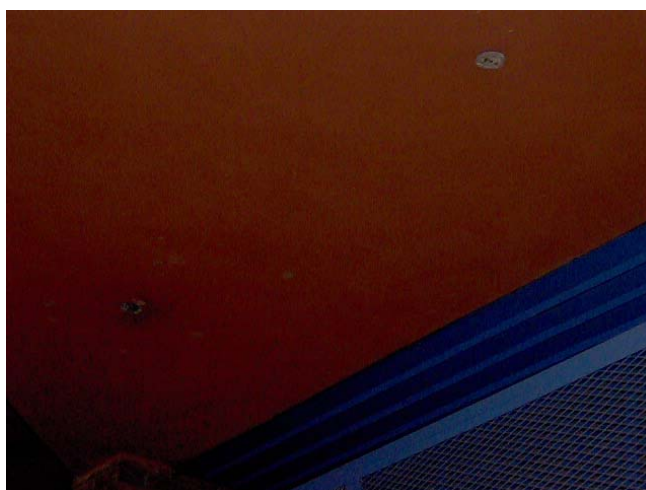
33.- El agua se acumula en el solado de la parte exterior (vista desde adentro del local).



34.- Agua acumulada en el exterior de los locales por falta de drenaje.



35.- Aberturas de electricidad abiertas.



36.- Vista de la parte exterior al CGP (la galería), con dos carteles que informan de su existencia.

