

2009. AÑO DE LOS DERECHOS POLÍTICOS DE LA MUJER



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 3.07.11

SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES

DEL PROYECTO N° 3.03.18

(PROGRAMA ATENCIÓN EN CASOS DE
EMERGENCIA INDIVIDUAL Y FAMILIAR)

AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

Buenos Aires, Mayo de 2009

**AUDITORÍA GENERAL
DE LA
CIUDAD DE BUENOS AIRES**

PRESIDENTE

Dra. Sandra Bergenfeld

AUDITORES GENERALES

Dr. Santiago De Estrada

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. Paula Oliveto Lago

Lic. Josefa Prada

Dr. Juan Carlos Toso

CÓDIGO DEL PROYECTO: 3.07.11

NOMBRE DEL PROYECTO: Seguimiento de observaciones del proyecto 3.03.18 (Programa Atención en Casos de Emergencia Individual y Familiar) - Auditoria de Seguimiento.

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2006/2007

EQUIPO DESIGNADO:

Director de Proyecto
Dr. C.P. Pedro A. Cottone

Supervisor
C.P. Hugo Marchizotti

OBJETIVO: Determinar si la entidad auditada ha adoptado acciones correctivas oportunas y apropiadas.

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, mayo de 2009
Código del Proyecto	3.07.11
Denominación del Proyecto	Seguimiento de observaciones del proyecto 3.03.18 (Programa Atención en Casos de Emergencia Individual y Familiar) – Auditoría de Seguimiento
Período examinado	Años 2006/7
Programas auditados	Atención en casos de emergencia individual y familiar (ACEIF) - Jurisdicción 45.
Unidad Ejecutora	Dirección Asistencia Social Inmediata de la Dirección General Sistema de Atención Inmediata dependiente de la Subsecretaría de Promoción e Integración Social del Ministerio de Desarrollo Social
Objetivo de la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar si la entidad auditada ha adoptado acciones correctivas oportunas y apropiadas.
Presupuesto (ejecutado, expresado en pesos)	No aplicable.
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización de entrevistas con funcionarios, profesionales y/o personal a cargo dependientes de la Dirección Atención Social Inmediata. ➤ Realización de entrevistas con responsables de los hogares Monteagudo (SIPAM) y El Amparo (Ejército de Salvación). ➤ Recopilación y análisis de la normativa relacionada con el objeto de auditoría. ➤ Relevamiento del funcionamiento actual del Programa con respecto a la atención al público, circuito de documentación y estructura de archivos de registro, entre otras cuestiones administrativas. ➤ Determinación de distintas muestras destinadas a verificar documentación y registros. ➤ Cruzamiento de datos obtenidos de diversas fuentes documentales.
Limitaciones al alcance	No existen.
Aclaraciones previas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con fecha 25 de julio de 2007 el Director Asistencia Social Inmediata de la Dirección General Sistema de Atención Inmediata de la Subsecretaría de Promoción e Integración Social, Lic. Carlos A. Magni envió a esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires el Informe N° 1571/DGSAI/07 conteniendo comentarios acerca de las modificaciones implementadas en el Programa ACEIF a posteriori de nuestro anterior informe de gestión. 2. A los efectos de evaluar las decisiones adoptadas y las acciones encaradas por los responsables del Programa ACEIF, sobre los aspectos de gestión observados en el Informe Final

	<p>de Auditoría – Proyecto 3.03.18 – Gestión del Programa Atención en Casos de Emergencia Individual y Familiar, se utilizaron los siguientes criterios de calificación de las observaciones realizadas en el informe de origen haciendo referencia al grado de avance de la situación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grado de avance no satisfactorio (para el caso en que el ente auditado no haya iniciado modificaciones a partir de la observación realizada, o, en caso de haberlas realizado, éstas no sean satisfactorias). Se mantiene la observación. ✓ Grado de avance incipiente (para el caso en que el ente auditado haya iniciado modificaciones siguiendo la observación realizada por el equipo auditor, pero éstas no resulten suficientes). ✓ Grado de avance satisfactorio (para el caso en que el ente auditado haya resuelto la observación). Se resolvió la observación. <p>3. A fin de mejorar la exposición de los resultados de esta auditoría, se ha trabajado con las partes de cada una de las observaciones que ameritan puntualizar el pertinente comentario como si fuera una observación distinta. También corresponde por una cuestión práctica de desarrollo de procedimientos pues para cada parte se determinó un procedimiento específico, arrojando un resultado especial para la misma.</p> <p>De esta manera las 29 observaciones se convierten en un total de 59 puntos a desarrollar de manera individual, sin quedar desconectadas de la observación principal y conservando el número de la misma.</p>
<p style="text-align: center;">Observaciones principales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observación Nº 1: Información. ➤ Comentario de la Auditoría: Como está manifestado en el Comentario del organismo, efectivamente a partir del año 2005 se instalaron 2 computadoras más a las existentes y desde el año 2006 se comenzó a cargar los datos en una planilla de recepción de demanda general informatizada. Con esta mejora se cuenta con información más precisa acerca de los datos de la demanda y permite determinar la población atendida y también el grado de satisfacción de la demanda. A cada persona atendida se le da un número de legajo, con el cual se archivará toda documentación relacionada con su atención. El archivo de los registros del programa se encuentra ubicado físicamente en tres lugares, en la D.A.S.I. y en la Dirección General Atención Inmediata (Av. Amancio Alcorta 1402 – Pabellón Olivera) en su primer piso y tercer piso. Pero, por otra parte, en el desarrollo de las tareas de auditoría de este proyecto se ha notado que la

	<p>información no resulta confiable, carece de una adecuada organización y de controles internos que coadyuven a lograr registros e informes de mayor confiabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. ➤ Observación Nº 2: Base de datos única. ➤ Comentario de la Auditoría: Al momento del desarrollo de las tareas de auditoría, el Programa ACEIF no tenía acceso al RUB (Registro Único de Beneficiarios), sólo se articulaba con el Programa Subsidio Habitacional mediante el Dto. 690. Con otras áreas del Ministerio de Desarrollo Social, con el Ministerio de Salud y con organizaciones gubernamentales que intervienen sobre la misma población y problemática no existen modalidades de articulación formal. Se continúa con ausencia de una base de datos única que provea a todos los sectores del Gobierno de la Ciudad con información unificada. ➤ Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación Nº 3: Modalidades de articulación formal. ➤ Comentario de la Auditoría: La D.A.S.I. se ha manifestado en cuanto que no es posible el acceso al RUB (Registro Único Beneficiario), por lo cual solo articulan con el Programa Subsidio Habitacional a partir del Dto. 690. Con otras áreas del Ministerio de Desarrollo Social, con el Ministerio de Salud y con organizaciones gubernamentales que intervienen sobre la misma población y problemática no existen modalidades de articulación formal. ➤ Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación Nº 4: Plazo vacantes de alojamientos. ➤ Comentario de la Auditoría: La D.A.S.I. hace la admisión, el seguimiento y la renovación de vacantes de hogares. El alojamiento de los beneficiarios nunca es menor a 15 días, y generalmente se supera la estadía prolongándose hasta más de un mes, situación que va dilatándose cada vez más en el tiempo por el empeoramiento de la situación económica y de las políticas sociales implementadas (según manifestación de la D.A.S.I.). La situación implica que se continúa incumpliendo con la cantidad de días establecidos por la Ordenanza 41.110. ➤ Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación Nº 5: Unidades de medida del presupuesto. ➤ Comentario de la Auditoría: a) La unidad de medida actual es “familias asistidas” y comprende a aquellas familias que han recibido la prestación solicitada. b) Los datos estadísticos sobre demanda del Programa año 2007
--	---

	<p>muestran en forma diferenciada como servicio prestado a los llamados telefónicos atendidos y el servicio de orientación y derivación. Esta información también se visualiza en los datos que surgen de la ejecución física de presupuesto donde se ha incorporado la unidad “orientación social” e “información socio – ambiental para hogares de tránsito y requerimientos de otros organismos”. c) En cuanto a calidad y cantidad de elementos a entregar representados en las unidades de medida presupuestarias, se continúa con la falta de apertura indicándose en los datos de ejecución física el ítem “asistencia con entrega de insumos” con la unidad de medida “familias asistidas” en forma global.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. c) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación Nº 6: Criterios escritos. ➤ Comentario de la Auditoría: La selección y convocatoria de los laboratorios se realiza a través de contrataciones efectuadas por la ex Dirección General Sistemas de Atención Inmediata, la que no se ha manifestado respecto de aseverar la existencia de criterios escritos sobre la convocatoria y selección de los laboratorios que proveen medicamentos. Con respecto a la segunda parte de la observación durante el año 2007 se ha efectuado compras a 6 farmacias distintas. Si bien en este último punto existe una mejoría, no sería así en la primer parte de la observación. ➤ Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. ➤ Observación Nº 7: Actividades y servicios. ➤ Comentario de la Auditoría: Se ha constatado que aún continúa en algunos casos la existencia de actividades y servicios que permitirían una planificación y la ejecución del inc. 5 Transferencias a través de la Tesorería General y la Cuenta Única del Tesoro. Se verificó que en el caso de compras de medicamentos por laboratorio no se utiliza actualmente la modalidad de “fondo con cargo de rendir cuenta documentada de su inversión” para la atención de gastos de emergencia (no se realizan rendiciones en tal concepto), pero no ocurre lo mismo en el caso de la atención del subsidio otorgado a las ONG’s con hogares que prestan servicio al Programa (se realizan rendiciones en tal concepto). ➤ Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. ➤ Observación Nº 8: Rendiciones alojamiento. ➤ Comentario de la Auditoría: a) A la fecha del desarrollo de
--	--

	<p>las tareas de auditoría se continúa sin adjuntar documentación de lugar de residencia y fotocopia de documento de identidad. b) Al momento de desarrollo de las tareas de esta auditoría el Programa no contempla el servicio de alojamiento en hoteles. c) Ídem b). d) A efectos de corroborar la implementación de una orden de entrega conformada por el beneficiario se trabajó con la muestra detallada en el Comentario de la Auditoría correspondiente a la Observación N° 22. Sobre 68 carpetas verificadas solamente en 1 caso no constaba tal orden de entrega conformada por el beneficiario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: a) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 9: Rendiciones medicamentos. ➤ Comentario de la Auditoría: a) Se ha implementado la confección del formulario ACEIF el cual se adjunta a las carpetas correspondientes a compras de medicamentos por laboratorio, lo que surge de un procedimiento efectuado sobre una muestra seleccionada referente a los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año 2007, compuesta por 76 casos de los cuales pudo corroborarse en un 100% la existencia de tal formulario en 68 casos, los 8 casos restantes no pudieron verificarse por no encontrarse las carpetas. Con respecto al sello del Director de la D.A.S.I., el mismo se encuentra acorde a la estructura actual. b) Al momento del desarrollo de las tareas de auditoría, no se efectuaban rendiciones en concepto de compras de medicamentos adquiridos a laboratorios. c) Actualmente se utiliza el número de legajo para identificar toda la documentación pertinente. ➤ Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. c) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. ➤ Observación N° 10: Rendiciones entrega pasajes. ➤ Comentario de la Auditoría: Al momento de desarrollo de las tareas de Auditoría no se efectuaba provisión de pasajes. Por lo tanto no existen rendiciones relacionadas a entrega de pasajes. ➤ Evaluación: El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. ➤ Observación N° 11: Rendiciones órdenes alojamiento. ➤ Comentario de la Auditoría: a) Según surge de la observación se habituaba indicar los casos de renovación de la prestación de alojamiento con la inclusión de la letra “A” en el informe social. Actualmente en el detalle de datos cargados al sistema informático en la Planilla de Recepción de Demanda, se indica en uno de los campos si se trata de
--	--

	<p>renovación, no se utiliza más la inclusión de la letra “A” en el informe social, se confecciona una orden de alojamiento y el formulario ACEIF con la cantidad de días y personas. b) Se ha trabajado con los formularios ACEIF, en poder de la D.A.S.I., a incluir en la rendición mensual correspondiente al mes de mayo de 2008 (días 1 a 26), verificándose 50 formularios en los que se analizó los registros indicativos del nombre del solicitante y la firma del mismo. Del resultado surge que tanto el nombre del solicitante como su firma constaban en todos los formularios y por otra parte también se verificó que todas las firmas sean distintas, constatándose que una misma persona no haya firmado formularios cuyos solicitantes fueran otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. No obstante, no se pudo verificar el cumplimiento de la recomendación de acuerdo a la información brindada por el ente auditado y por la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires. ➤ Observación N° 12: Listado de personal. ➤ Comentario de la Auditoría: En primer lugar se deja constancia que al momento de desarrollo de las tareas de auditoría el personal de planta permanente de los hogares del GCBA no están afectados presupuestariamente al Programa ACEIF. Con respecto a la información del personal afectado al Programa ACEIF, que surge de los datos suministrados por la D.A.S.I. y otra repartición superior, en este caso la Dirección General Sistema de Atención Inmediata, se ha verificado que es confiable la información brindada por las dos áreas, coincidiendo los datos provistos. Cabe aclarar que existen casos de agentes que, si bien realizan tareas para el Programa ACEIF, éstas son en carácter de colaboración o son parte de tareas administrativas, pero se trata de personal afectado a otros programas, como el de Asistencia a los sin Techo que se encuentra bajo la órbita de la D.A.S.I. ➤ Evaluación: El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. ➤ Observación N° 13: Función presupuestaria y real. ➤ Comentario de la Auditoría: Se ha trabajado con información suministrada por la D.A.S.I. y por la Dirección General Sistemas de Atención Inmediata y se ha verificado que existe coincidencia en las funciones presupuestarias y reales de los agentes. ➤ Evaluación: El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observación N° 14: Profesionales atención al público. ➤ Comentario de la Auditoría: Se ha constatado que de los 17 agentes de planta permanente al mes de octubre de 2007, 12 eran profesionales y que todos ellos realizan tareas de atención al público. ➤ Evaluación: El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. ➤ Observación N° 15: Espacio físico y equipamiento. ➤ Comentario de la Auditoría: a) La Mesa de Entradas General y de la D.A.S.I. mencionadas en el informe final del proyecto 3.03.18 eran los lugares de atención al público, actualmente funcionan como un único sector denominado Mesa de Informes, se encuentra refaccionado y remodelado a nuevo, atendiendo por la entrada de Av. Entre Ríos 1492 en planta baja y es a partir del 25/02/08 que se habilitó este sector, es decir durante el transcurso del desarrollo de las tareas de auditoría. La sala de espera tiene una superficie superior a los 70 metros cuadrados con 36 asientos de acrílico con respaldo. En cuanto al equipamiento, en el sector hay un mueble mostrador con 6 puestos de trabajo para atención del público con una computadora por puesto, también cuenta con dispositivos digitales de indicación de turnos y ventiladores de techo. b) El espacio físico de la D.A.S.I. para atención al público se encuentra habilitado en planta baja de la Av. Entre Ríos 1492 a partir del 25 de febrero del corriente año. Este espacio ha sido refaccionado y remodelado a nuevo con las características mencionadas en el punto a) precedente. Cuenta con 6 puestos de atención y además con otro sector lindante ubicado a la derecha de la Mesa de Informes, con gabinetes para la atención al público para derivaciones de los diferentes programas para su privacidad y actividad de la gestión. Además hay disponibles dos boxes cerrados que se encuentran ubicados a la izquierda de la entrada del gabinete en el mismo espacio físico. c) Es conveniente aclarar algunas cuestiones sobre esta observación. En lo expresado en “comentario del organismo” se visualiza en principio que la observación se mantiene, no obstante se interpreta que la respuesta no hace referencia alguna a equipamiento, es decir que solamente se expresa con respecto al espacio físico. Tal cuestión se vuelve a presentar en lo manifestado por el Director de la Dirección de Asistencia Social Inmediata en la entrevista mantenida el día 7/2/08, de donde surge el siguiente comentario: <i>“Por otro lado, el espacio físico para atención al público es reducido y carece de las condiciones adecuadas de privacidad para una correcta intervención profesional debido</i>
--	---

	<p><i>a que la obra prevista para esa mejora aún no se encuentra finalizada. Por la misma razón el espacio para archivo de registros de la DASI en general y del Programa ACEIF en particular continúa siendo insuficiente e inadecuado.”</i> Como se puede apreciar nuevamente no se hace referencia al tema equipamiento. Como recomiendan las pautas para auditoría de seguimiento es necesario efectuar los procedimientos a partir de las observaciones sobre las cuales el organismo manifiesta haber aplicado medidas correctivas, pero así también corresponde sobre aquellas en las que no se obtuvo respuesta alguna. Por otra parte, y a través de expresiones verbales del Director mencionado, se ha contado con información acerca de que el archivo de la Dirección habría sido trasladado. Se realizó un relevamiento a fin de verificar el equipamiento disponible para archivos. El archivo de registro de la D.A.S.I y el del programa ACEIF se encuentran físicamente ubicados parte en Av. Entre Ríos 1492 y el resto en el 1er. piso del Pabellón Olivera de Av. Amancio Alcorta 1402 en la Dirección General de Atención Inmediata. En la D.A.S.I. cuentan con algunos muebles para archivo pero es insuficiente, otra parte de los archivos se encuentran en tres muebles en el primer piso del Pabellón Olivera pero también es insuficiente, quedando un resto que se deriva al tercer piso de tal pabellón donde se pueden encontrar cajas apiladas una arriba de la otra en el suelo. Ante todo lo comentado, finalmente podemos decir que el archivo de registro se encuentra en malas condiciones siendo el equipamiento insuficiente e inadecuado tal como decía la observación. d) El servicio sanitario para damas y caballeros se encuentra ubicado en planta baja a la derecha de la puerta de la entrada general, en el espacio físico frente a la Mesa de Informes. Cuenta con las condiciones aptas de higiene. Los baños son confortables, han sido refaccionados a nuevo y en la remodelación se agregó un sanitario para los discapacitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. c) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. ➤ Observación Nº 16: Planilla recepción de demanda. ➤ Comentario de la Auditoría: La planilla de recepción de demanda general diaria contiene los datos acerca de la asistente social que intervino, apellido, nombre y número de legajo del solicitante, el administrativo que realizó la recepción y si la demanda ha sido satisfecha o no. Si la demanda es individual o familiar, como si es de primera vez
--	--

o ulterior, consta en la base de datos con el único fin de realizar un recuento mensual que es volcado en las planillas mensuales de demanda general. Con respecto a la demanda no satisfecha se ha realizado una tarea que parte de una muestra determinada de 92 casos de demanda general sobre los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007 que totalizan 2281 casos en los cuatro meses. Según los registros de la planilla de recepción diaria informatizada, 31 casos (34%) son indicados como de demanda no satisfecha. Se analizaron los 31 legajos correspondientes a esos casos. De acuerdo a la documentación verificada en los mismos, resulta que en 13 casos la demanda había sido satisfecha, contrariamente a lo indicado por los registros, situación que afecta la confiabilidad de la información registrada. De esta manera restan 18 casos con demanda no satisfecha cuya evaluación arroja el siguiente detalle:

Demanda no satisfecha		
Detalle	Cantidad	%
No consigna motivo	4	22
Ilegible sin fecha	2	11
No se registra en año 2007	1	6
No está disponible el legajo	1	6
Si consigna motivo	10	55
Total	18	100

***Datos obtenidos de la verificación ocular de 18 legajos.**

- El resultado muestra que en 4 casos (22%) no se consigna el motivo de la demanda insatisfecha.
- Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.
 - **Observación N° 17:** Planilla recepción diaria.
 - Comentario de la Auditoría: Se trabajó con la muestra mencionada en el Comentario de la Auditoría correspondiente a la Observación N° 16 precedente, tomando 92 casos y verificando los legajos correspondientes. Con respecto a la determinación de la demanda satisfecha e insatisfecha se puede apreciar en un 100% en la planilla de recepción diaria informatizada, cuestión que por lo mencionado en tal Comentario de la Auditoría, carece de confiabilidad en el punto de indicar ciertamente la demanda no satisfecha. De acuerdo a la planilla de recepción diaria informatizada se contabilizaron

	<p>31 casos de demanda no satisfecha, de los cuales, a través de la verificación efectuada para la Observación N° 16 en los legajos se disminuye en 13 casos en que la demanda fue satisfecha, quedando en definitiva 18 casos sobre un total de 92, conformando un 20% de demanda insatisfecha.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 18: Informe social. ➤ Comentario de la Auditoría: Se trabajó en base a la muestra de demanda general utilizada para la Observación N° 16 tomando los casos de demanda satisfecha de medicamentos, totalizando éstas 25 casos. Del análisis de los pertinentes legajos se pudo observar que en el 88 % de los mismos no se verificó el correspondiente informe social producido (22 casos). Esta situación actualmente se presenta con un valor porcentual que representa más del doble de lo evaluado en el informe final de la auditoría de gestión. ➤ Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 19: Registro y archivo compras farmacia. ➤ Comentario de la Auditoría: a) No obstante la suma de material tecnológico para el registro de datos, la confección manual de Informes Sociales como también su firma y sello, continúan siendo ilegibles, sostienen desde la D.A.S.I. b) Ídem a). c) Se trabajó con los informes sociales correspondientes a los meses de marzo, junio y septiembre de 2007 (843 informes sociales) determinando una muestra de 87 casos, de los cuales 11 no fueron encontrados. Sobre 76 informes sociales verificados surge que 8 beneficiarios no se encuentran en el Libro de Actas de la Farmacia del Programa donde se registran los medicamentos entregados, constituyendo un 9,20 % del total, frente al 85,7 % observado en la auditoría de gestión realizada, marcando una importante mejoría al respecto. Por otra parte se identificó 1 caso (5,9 %) en que la fecha del pedido es anterior a la del informe social, constituyendo un retroceso en valores porcentuales respecto al informe de origen, pero por otra parte se detectaron en el mismo procedimiento 3 casos en que la fecha de entrega según el Libro de Actas es anterior a la de pedido según el Cuaderno de Farmacia, y por último se verificaron 7 casos en que la fecha de entrega registrada es anterior a la de realización del informe social, indicando que la situación auditada y observada en el informe de origen, hoy se encuentra con más falencias. A fin de lograr estos últimos resultados relacionados con la
--	--

	<p>segunda parte de este ítem de la observación, se trabajó con los informes sociales mencionados en el primer párrafo de este ítem y además efectuando un cruce de información con el Libro de Actas de Farmacia, registro de entrega de medicamentos y con el Cuaderno de Farmacia, registro de solicitud de pedidos de compras de medicamentos. d) Los medicamentos entregados comprados por farmacia pueden ser identificables en su totalidad porque la información se encuentra informatizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: a) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. b) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. c) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. ➤ Observación Nº 20: Medicamentos comprados farmacia. ➤ Comentario de la Auditoría: En base a los medicamentos entregados comprados por farmacia en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007 se determinó una muestra de 93 casos, luego se identificó el medicamento con el principio activo correspondiente. Cada uno de los principios activos se comparó con los relacionados a los ingresos de medicamentos comprados por laboratorio durante el año 2007. Del cruce de información surge que de 93 medicamentos identificados en compras por farmacia, el 16% coincide en su principio activo con medicamentos comprados por laboratorio. ➤ Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. ➤ Observación Nº 21: Atención casos de emergencia. ➤ Comentario de la Auditoría: Sobre el total de informes sociales correspondientes a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007, se determinó una muestra de 87 casos, de los cuales no se encontró la documentación de 11 de ellos, quedando un total de 76 casos a analizar. Se verificaron 32 informes sociales en los que no se ha consignado el diagnóstico de la patología pertinente, quedando por lo tanto 44 casos con información acerca del diagnóstico. Del resultado del análisis efectuado surge que en 26 casos se trata de enfermedades de tipo permanente, es decir el 59 % de los diagnósticos, frente al 65 % indicado en la observación, existiendo prácticamente un porcentaje similar. El Programa ACEIF, según su marco normativo, debe asistir exclusivamente casos de emergencia, ante la imposibilidad del sistema de salud de responder a la demanda, el programa contempla la atención de enfermedades de tipo permanente o crónica catalogándolas como de emergencia, porque a toda persona que acude se le efectúa un abordaje general a fin de detectar su
--	--

	<p>problemática integral con la posibilidad de determinar que la situación de emergencia continúa existiendo para esa persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 22: Recetas analizadas. ➤ Comentario de la Auditoría: Durante el año 2007 se entregó medicamentos comprados por laboratorio en 690 casos. Se determinó una muestra sobre un universo de 228 casos correspondiente a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007. Sobre 76 casos hubo 8 en los cuales no se encontraron las carpetas, verificando por lo tanto 68 carpetas entre las cuales 2 carpetas carecían de recetas. Finalmente sobre 66 recetas verificadas se obtuvo que en el 92,42% no tienen completo alguno de los ítems requeridos por la normativa del programa. En el informe original esta situación se había presentado en el 90,52% de los casos. Prácticamente se mantienen las mismas condiciones. ➤ Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 23: Registro demanda alojamiento. ➤ Comentario de la Auditoría: a) Cabe aclarar que actualmente el legajo incluye al informe social y a la planilla de recepción de demanda, no se utiliza la ficha síntesis del caso social reemplazada por el mismo legajo. Es decir que por una parte se encuentra el legajo y por otra parte el Libro de Actas. Se verificaron 7 casos en que los beneficiarios de esos legajos no están registrados en el Libro de Actas, no habiendo total coincidencia. b) Actualmente mediante la planilla de recepción informatizada se puede contar con la información acerca de si la demanda ha sido satisfecha, pero en los casos en que no lo ha sido no se indican los motivos. Se verificó a través de la muestra detallada en el Comentario de la Auditoría de la Observación N° 17 en los casos de alojamiento y se ha detectado que en 2 casos no consta el motivo por el cual no se pudo satisfacer la demanda. c) El 100% de los informes sociales verificados cuentan con el número de legajo. El 100% de los legajos que contienen el informe social correspondiente a la demanda, indican el hogar de destino. El 33% no registra la cantidad de días otorgados. d) El 100% de los legajos que contienen el informe social correspondiente a la demanda verificada, identifica al Asistente Social actuante con firma y sello, el mismo contiene el número de matrícula. e) En primer lugar actualmente los legajos llevan un número, es decir que ya no carecen de un número de orden o actuación. De los legajos verificados, falta el informe social en 5 casos. En 7 de los 12 legajos verificados no constan
--	--

	<p>los días otorgados a los beneficiarios alojados. En los 4 casos que se detallan los días y además figuran en el Libro de Actas, coinciden las fechas. Por último en 4 casos, es decir el 33% no se identifica al profesional interviniente porque no consta el informe social. f) El formulario ACEIF no es incorporado al legajo debido a que es utilizado para la facturación de insumos, los mismos se archivan aparte. Por lo tanto no queda copia del formulario en el Programa. g) El 33% de los informes sociales verificados son originales. El porcentaje es más alto que el que se indica en la observación. h) Se trabajó con 14 legajos referentes a las demandas satisfechas de alojamiento de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007 incluidas en la muestra general detallada en el Comentario de la Auditoría de la Observación N° 17, de los cuales se encontraron 12 legajos. De ellos surge que el 58% (7 casos) incluían el informe social. No existen casos en que beneficiarios registrados en el “Libro de Actas” no cuenten con informe social. Sobre el 100% de los legajos con informe social el 14 % no figura el beneficiario en el libro de actas (1 caso). También en un 14% falta la fecha de registro incluida en el “Libro de Actas”. Si bien se nota alguna mejora en los valores porcentuales, aún no compone una situación totalmente confiable.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: a) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. b) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. c) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. e) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. f) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. g) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. h) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 24: Archivo partes diarios de vacantes. ➤ Comentario de la Auditoría: La D.A.S.I. informa que no se archivan los partes de vacantes diarios informados en forma telefónica por los hogares ya que el programa lo considera innecesario e inoperante si bien queda asentada en cada legajo la eventual entrega de vacante. ➤ Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 25: Encuestas realizadas. ➤ Comentario de la Auditoría: a) Si bien los contenidos de la observación reafirman falencias generales (recepción, atención y derivación de la demanda), la misma no fue objeto de este informe de seguimiento por haber sido elaborada en base a la administración de encuestas a
--	---

	<p>beneficiarios del programa. b) Ídem a). c) Ídem a). d) Ídem a). e) Ídem a).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. c) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. e) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. ➤ Observación Nº 26: Encuestas realizadas. ➤ Comentario de la Auditoría: a) Si bien los contenidos de la observación reafirman falencias generales (recepción, atención y derivación de la demanda), la misma no fue objeto de este informe de seguimiento por haber sido elaborada en base a la administración de encuestas a beneficiarios del programa. b) Ídem a). ➤ Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. ➤ Observación Nº 27: Visita a hogares de tránsito. ➤ Comentario de la Auditoría: a) Se han realizado visitas a los Hogares El Amparo (Ejército de Salvación) y Monteagudo (SIPAM) a efectos de analizar si se efectúa monitoreo y seguimiento psicosocial de los beneficiarios alojados por parte del Programa ACEIF. Del análisis surge que existe atención psicológica en ambos hogares, servicio brindado por profesionales del GCBA en el caso del Hogar El Amparo y provisto por el mismo hogar en el caso del Monteagudo. Por otra parte la comunicación con Desarrollo Social es en forma telefónica en el caso del Hogar El Amparo y en forma telefónica, elevación de informes y armado de reuniones en el caso del Hogar Monteagudo. Por último y en cuanto a la supervisión de Desarrollo Social en los hogares, se puede decir que en el caso del Hogar El Amparo en el año 2007 ha sido en forma presencial, pero en el año 2008 es en forma telefónica, en cuanto al Hogar Monteagudo se utiliza la comunicación telefónica y el armado de estadísticas. Si bien se cuenta con seguimiento psicosocial de los beneficiarios alojados, el monitoreo por parte de Desarrollo Social se encuentra presente en forma parcial. b) El Programa continúa careciendo de una red institucional o articulación con otras áreas, situación que se desprende porque el Hogar El Amparo no posee articulación con otras áreas y el Hogar Monteagudo articula con otras áreas de la Red de Iglesias adheridas al SIPAM pero que en tal caso realizan derivaciones al SIPAM pero éste no deriva. c) De acuerdo a lo relevado acerca del registro del control por parte de los responsables del programa respecto de la calidad del
--	---

	<p>servicio prestado por los hogares, se registra la cantidad de alojados, el servicio de comida y el seguimiento psicosocial. En cambio con relación al control del cumplimiento de los convenios firmados, no existe registro alguno en la D.A.S.I.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación: a) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. b) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. c) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 28: Infraestructura hogares de tránsito. ➤ Comentario de la Auditoría: a) Se deja aclarado que con respecto al Hogar Cardenal Ferrari no se trabaja más con el mismo. Se realizaron sendas visitas a los Hogares Monteagudo (SIPAM) y El Amparo (Ejército de Salvación), de las que surgen que el Hogar Monteagudo continúa incumpliendo la normativa respecto de la cantidad de baños por plaza (1 baño / 100 plazas), mientras que el Hogar El Amparo cumple con la misma (8 baños / 40 plazas). El Hogar Monteagudo continúa en las mismas condiciones que en la auditoría anterior, es decir cuenta con un déficit del 50% en la cantidad de inodoros requeridos por plaza (6 para 100 plazas), y en la cantidad de duchas requeridas tiene un déficit del 33% (6 para 100 plazas). b) De acuerdo a los datos recogidos en la visita efectuada al Hogar Monteagudo (SIPAM) surge que existe un total de 48 sillas destinadas al comedor, constituyendo un déficit de 52 % respecto de las necesarias para cubrir la necesidad del total de beneficiarios. En total el Hogar cuenta con 80 sillas. c) Se aclara que con respecto al Hogar C. Ferrari el programa ha dejado de trabajar. Se realizaron visitas a los Hogares El Amparo y Monteagudo, de donde se desprende que la situación en relación a la existencia de salidas de emergencia continúa exactamente igual a la contemplada al momento de la auditoría de gestión. ➤ Evaluación: a) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. b) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación. c) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación. ➤ Observación N° 29: Convenios con hogares. ➤ Comentario de la Auditoría: Los convenios firmados con el Ejército de Salvación y con el SIPAM (con la Obra Cardenal Ferrari no se trabaja más) continúan diferenciándose en el monto por vacante y en los servicios adicionales prestados por el GCBA según surge de los convenios obtenidos. El 70% de los beneficiarios alojados en el Hogar Monteagudo (SIPAM) al 5/5/08 fueron derivados de otras áreas que conforman el Servicio Interparroquial de Ayuda Mutua (SIPAM) y no del GCBA. El total de plazas del Hogar es de 100 personas, de las cuales estaban ocupadas 40, siendo
--	---

	<p>derivadas por la DASI 12 beneficiarios. En el caso de esta observación la situación no sólo no ha avanzado en su resolución, sino que los valores porcentuales de beneficiarios no derivados por el GCBA son más altos.</p> <p>➤ Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.</p>
<p>Conclusiones</p>	<p>Como resultado de esta auditoría de seguimiento se desprende que en el Programa ACEIF algunas cuestiones han mejorado, lo relacionado con la incorporación de uso de la informática (obtención de determinados datos acerca de la demanda), en lo que tiene que ver con actividades o servicios que no se prestan más (pago a hoteles, entrega de pasajes), incorporación de datos y documentación pertinente (orden de entrega conformada, número de legajo), el pago de las compras de medicamentos por laboratorio a través de la Cuenta Única del Tesoro, espacio físico adecuado para atención al público, entre otros.</p> <p>En el resto de lo observado en el informe final del proyecto 3.03.18 en algunos casos hubo mejoras pero que no han sido suficientes para levantar la observación y en otros directamente la situación se encuentra igual o en peores condiciones profundizando las deficiencias.</p> <p>Se debe destacar que el comentario del auditado respecto de informar qué evolución tuvieron aquellas cuestiones observadas en el informe original ha sido bastante escueto y poco descriptivo, lo que motivó que la primer tarea realizada fuera una entrevista ampliatoria con los responsables del programa a fin de obtener una descripción más exacta de la situación respecto de lo observado originalmente, cuestión necesaria de determinar para establecer qué procedimientos eran necesarios planificar.</p> <p>Como ya se ha mencionado en Aclaraciones Previas, si bien las observaciones son 29 se han tomado las partes de algunas de ellas como si fueran observaciones diferentes totalizando de esta manera 59 puntos.</p> <p>Considerando ese total de 59 observaciones formuladas en la auditoría anterior, 26 fueron levantadas y 33 se mantienen (de las cuales en 16 casos hay un avance incipiente).</p>

Informe Final de Auditoría
Proyecto 3.07.11 – Seguimiento de observaciones del proyecto 3.03.18
(Programa Atención en Casos de Emergencia Individual y Familiar) -
Auditoría de Seguimiento.

DESTINATARIO

Señor
Vicepresidente 1º de la Legislatura
De la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dr. Diego César Santilli
S _____ / _____ D

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70, y conforme a lo dispuesto en el Art. 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, se ha procedido a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección de Atención Social Inmediata dependiente de la Dirección General Atención Inmediata de la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar y Comunitario del Ministerio de Desarrollo Social, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto detallado en el apartado I.

I. OBJETO DE LA AUDITORÍA.

Observaciones del proyecto 3.03.18 y acciones correctivas encaradas por el organismo.

II. ALCANCE DEL EXAMEN.

El examen se realizó de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por el artículo 6º del Anexo I de la Ley 325, y las Normas Básicas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Resolución N° 161/00-AGCBA.

Para la realización de la auditoría se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

- 1) Realización de entrevistas con funcionarios, profesionales y/o personal a cargo dependientes de la Dirección Atención Social Inmediata.
- 2) Realización de entrevistas con responsables de los hogares Monteagudo (SIPAM) y El Amparo (Ejército de Salvación).
- 3) Recopilación y análisis de la normativa relacionada con el objeto de auditoría.

- 4) Relevamiento del funcionamiento actual del Programa con respecto a la atención al público, circuito de documentación y estructura de archivos de registro, entre otras cuestiones administrativas.
- 5) Determinación de distintas muestras destinadas a verificar documentación y registros.
- 6) Cruzamiento de datos obtenidos de diversas fuentes documentales.

Limitaciones al alcance.

No existen.

III. ACLARACIONES PREVIAS.

1. Con fecha 25 de julio de 2007 el Director Asistencia Social Inmediata de la Dirección General Sistema de Atención Inmediata de la Subsecretaría de Promoción e Integración Social, Lic. Carlos A. Magni envió a esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires el Informe N° 1571/DGSAI/07 conteniendo comentarios acerca de las modificaciones implementadas en el Programa ACEIF a posteriori de nuestro anterior informe de gestión.
2. A los efectos de evaluar las decisiones adoptadas y las acciones encaradas por los responsables del Programa ACEIF, sobre los aspectos de gestión observados en el Informe Final de Auditoría – Proyecto 3.03.18 – Gestión del Programa Atención en Casos de Emergencia Individual y Familiar, se utilizaron los siguientes criterios de calificación de las observaciones realizadas en el informe de origen haciendo referencia al grado de avance de la situación:
 - ✓ Grado de avance no satisfactorio (para el caso en que el ente auditado no haya iniciado modificaciones a partir de la observación realizada, o, en caso de haberlas realizado, éstas no sean satisfactorias). Se mantiene la observación.
 - ✓ Grado de avance incipiente (para el caso en que el ente auditado haya iniciado modificaciones siguiendo la observación realizada por el equipo auditor, pero éstas no resulten suficientes).
 - ✓ Grado de avance satisfactorio (para el caso en que el ente auditado haya resuelto la observación). Se resolvió la observación.
3. A fin de mejorar la exposición de los resultados de esta auditoría, se ha trabajado con las partes de cada una de las observaciones que ameritan puntualizar el pertinente comentario como si fuera una observación distinta. También corresponde por una cuestión práctica de desarrollo de procedimientos pues para cada parte se determinó un procedimiento específico, arrojando un resultado especial para la misma.

De esta manera las 29 observaciones se convierten en un total de 59 puntos a desarrollar de manera individual, sin quedar desconectadas de la observación principal y conservando el número de la misma.

Las tareas de campo se desarrollaron entre el 7 de febrero de 2008 y el 26 de mayo de 2008.

IV. SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES.

Generales

Observación Nº 1: La información no resulta completa, confiable y oportuna, carece de actuaciones unificadas, de un adecuado procesamiento y registro cronológico que impide determinar con precisión la población atendida y por ende, el grado de cumplimiento de las metas físicas propuestas.

Recomendación: Completar, unificar y mejorar la calidad de los registros implementados.

Comentario del organismo: Se ha incorporado soporte tecnológico, el cual ha permitido comenzar a producir información más precisa.

Comentario de la Auditoría: Como está manifestado en el Comentario del organismo, efectivamente a partir del año 2005 se instalaron 2 computadoras más a las existentes y desde el año 2006 se comenzó a cargar los datos en una planilla de recepción de demanda general informatizada. Con esta mejora se cuenta con información más precisa acerca de los datos de la demanda y permite determinar la población atendida y también el grado de satisfacción de la demanda. A cada persona atendida se le da un número de legajo, con el cual se archivará toda documentación relacionada con su atención. El archivo de los registros del programa se encuentra ubicado físicamente en tres lugares, en la D.A.S.I. y en la Dirección General Atención Inmediata (Av. Amancio Alcorta 1402 – Pabellón Olivera) en su primer piso y tercer piso.

Pero, por otra parte, en el desarrollo de las tareas de auditoría de este proyecto se ha notado que la información no resulta confiable, carece de una adecuada organización y de controles internos que coadyuven a lograr registros e informes de mayor confiabilidad.

Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Observación Nº 2: Ausencia de una base de datos única que garantice la correcta identificación del beneficiario y su grupo familiar y de la demanda satisfecha y provea a todos los sectores de Gobierno de la Ciudad de una información unificada.

Recomendación: Incorporar soportes informatizados a fin confeccionar una Base de Datos y registrar las acciones llevadas a cabo que permitan realizar un seguimiento de las actividades, del recurso humano utilizado y de la población atendida y el grado de satisfacción de la demanda.

Comentario del organismo: Ídem a 1. Cabe aclarar que la información unificada, por razones ajenas a ésta Dirección, no ha sido implementada.

Comentario de la Auditoría: Al momento del desarrollo de las tareas de auditoría, el Programa ACEIF no tenía acceso al RUB (Registro Único de

Beneficiarios), sólo se articulaba con el Programa Subsidio Habitacional mediante el Dto. 690. Con otras áreas del Ministerio de Desarrollo Social, con el Ministerio de Salud y con organizaciones gubernamentales que intervienen sobre la misma población y problemática no existen modalidades de articulación formal. Se continúa con ausencia de una base de datos única que provea a todos los sectores del Gobierno de la Ciudad con información unificada.

Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación Nº 3: No existen modalidades de articulación formal, unificación de registros e información, distribución de tareas y responsabilidades entre los programas de la Coordinación General de Política Habitacional y Emergencia Social y Áreas de la Secretaría de Desarrollo Social, como así tampoco con la Secretaría de Salud y Organizaciones No Gubernamentales que intervienen sobre la misma población y problemática.

Recomendación: Establecer el marco normativo adecuado para efectivizar y formalizar la articulación con los diversos programas y áreas, unificando registros e información, especificando niveles de responsabilidad y distribución de tareas.

Comentario del organismo: Excede la misión y funciones de ésta instancia.

Comentario de la Auditoría: La D.A.S.I. se ha manifestado en cuanto que no es posible el acceso al RUB (Registro Único Beneficiario), por lo cual solo articulan con el Programa Subsidio Habitacional a partir del Dto. 690. Con otras áreas del Ministerio de Desarrollo Social, con el Ministerio de Salud y con organizaciones gubernamentales que intervienen sobre la misma población y problemática no existen modalidades de articulación formal.

Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación Nº 4: La DASI, durante 2002 y 2003 brindó, a personas con problemas habitacionales, vacantes de alojamientos por más de 15 y 30 días en Hogares de ONG's, incumpliendo con la cantidad de días según lo establece la Ordenanza 41.110 y el Reglamento interno respectivamente. En cuanto al tipo de prestación, la normativa no determina con claridad a qué programa corresponde la entrega de vacantes en hogares y cuáles son las prestaciones asignadas a la DASI.

Recomendación: Establecer un marco normativo que reglamente y actualice las actividades y responsabilidades de la DASI.

Comentario del organismo: Está en vigencia un convenio con la ONG, Ejército de Salvación.

Comentario de la Auditoría: La D.A.S.I. hace la admisión, el seguimiento y la renovación de vacantes de hogares. El alojamiento de los beneficiarios nunca es menor a 15 días, y generalmente se supera la estadía prolongándose hasta más de un mes, situación que va dilatándose cada vez más en el tiempo por el empeoramiento de la situación económica y de las políticas sociales implementadas (según manifestación de la D.A.S.I.). La situación implica que

se continúa incumpliendo con la cantidad de días establecidos por la Ordenanza 41.110.

Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Presupuesto y rendición de fondos

Observación N° 5: La definición y cuantificación de las unidades de medida del presupuesto 2002 no contemplan aspectos determinantes para la evaluación de su gestión. A saber:

- el modo de cuantificar la variable “Familias beneficiadas” es en función de las familias atendidas, con lo que no queda expresada si la demanda fue satisfecha o no. (a).
- no contempla a las familias o casos beneficiados con informes, seguimiento o tratamiento social. A modo de ejemplo, en las estadísticas se contabilizan 27.764 casos atendidos por tratamiento social, producto no contabilizado en las metas físicas ejecutadas. (b).
- no cualifica ni cuantifica los elementos a entregar, con lo cual, desde la programación presupuestaria no se define la orientación que adoptará el programa en función de diagnósticos previos. (c).

Recomendación: Planificar las metas físicas del ejercicio teniendo en cuenta la totalidad de las actividades a realizar y definir las cuantitativa y cualitativamente en función de diagnósticos previos.

Comentario del organismo: No se ha solicitado la intervención de ésta Dirección.

Comentario de la Auditoría: a) La unidad de medida actual es “familias asistidas” y comprende a aquellas familias que han recibido la prestación solicitada.

b) Los datos estadísticos sobre demanda del Programa año 2007 muestran en forma diferenciada como servicio prestado a los llamados telefónicos atendidos y el servicio de orientación y derivación. Esta información también se visualiza en los datos que surgen de la ejecución física de presupuesto donde se ha incorporado la unidad “orientación social” e “información socio – ambiental para hogares de tránsito y requerimientos de otros organismos”.

c) En cuanto a calidad y cantidad de elementos a entregar representados en las unidades de medida presupuestarias, se continúa con la falta de apertura indicándose en los datos de ejecución física el ítem “asistencia con entrega de insumos” con la unidad de medida “familias asistidas” en forma global.

Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

c) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación N° 6: No existen criterios escritos sobre la convocatoria y selección de los laboratorios que proveen medicamentos, ni justificación de la derivación de la demanda de medicamentos que no se encuentran en stock a una única farmacia proveedora.

Recomendación: Establecer y registrar los criterios de convocatoria, selección de proveedores de medicamentos y alojamiento.

Comentario del organismo: No se ha solicitado la intervención de ésta Dirección.

Comentario de la Auditoría: La selección y convocatoria de los laboratorios se realiza a través de contrataciones efectuadas por la ex Dirección General Sistemas de Atención Inmediata, la que no se ha manifestado respecto de aseverar la existencia de criterios escritos sobre la convocatoria y selección de los laboratorios que proveen medicamentos. Con respecto a la segunda parte de la observación durante el año 2007 se ha efectuado compras a 6 farmacias distintas. Si bien en este último punto existe una mejoría, no sería así en la primer parte de la observación.

Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Observación N° 7: Si bien resulta atendible el uso de la modalidad de “fondo con cargo de rendir cuenta documentada de su inversión” para la atención de gastos de emergencia, se observó la existencia de actividades y servicios que permitirían una planificación y la ejecución del inc. 5 Transferencia a través de la Tesorería General y la Cuenta Única del Tesoro.

Recomendación: Limitar el uso de “fondos con cargo de rendir cuenta documentada de su inversión” al pago de gastos no previsible y para las actividades y servicios posibles de ser planificadas por su continuidad en el tiempo, a través de la Cuenta Única del Tesoro.

Comentario del organismo: No se ha solicitado la intervención de ésta Dirección.

Comentario de la Auditoría: Se ha constatado que aún continúa en algunos casos la existencia de actividades y servicios que permitirían una planificación y la ejecución del inc. 5 Transferencias a través de la Tesorería General y la Cuenta Única del Tesoro. Se verificó que en el caso de compras de medicamentos por laboratorio no se utiliza actualmente la modalidad de “fondo con cargo de rendir cuenta documentada de su inversión” para la atención de gastos de emergencia (no se realizan rendiciones en tal concepto), pero no ocurre lo mismo en el caso de la atención del subsidio otorgado a las ONG’s con hogares que prestan servicio al Programa (se realizan rendiciones en tal concepto).

Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Observación N° 8: Del análisis de las rendiciones de la muestra surge que:

- a) En un 100% de los casos no se adjuntó documentación de lugar de residencia y fotocopia de documento de identidad.
- b) Por medio de las Resoluciones 1671 - SSCPSI - 2002 y 1672 - SSCPSI - 2002 con fecha 30 de Diciembre de 2002 se aprueban gastos por facturas a favor de la firma HOTEL PATAGONES correspondiente al año 2001 por \$ 3.964,50.- y \$ 3.915,00.- (Ren. 24).
- c) Las facturas del Hotel Patagones indican como fecha de inicio de sus actividades el 1/1/02, mientras que se detallan fechas de alojamiento del 2001.

d) En el 100% de los casos no existe la orden de entrega conformada por el beneficiario.

Recomendación: a) Cumplimentar con la normativa vigente, dado que no constan en ningún archivo de la DASI ni en Contaduría General.

b) Utilizar el presupuesto durante el período correspondiente y para gastos del programa asignado.

c) Iniciar acciones que permitan clarificar y deslindar responsabilidades.

d) Implementar un mecanismo que permita registrar la firma del beneficiario cuando recibe el beneficio.

Comentario del organismo: A la fecha ésta Dirección no tiene ingerencia en el tema.

Comentario de la Auditoría: a) A la fecha del desarrollo de las tareas de auditoría se continúa sin adjuntar documentación de lugar de residencia y fotocopia de documento de identidad.

b) Al momento de desarrollo de las tareas de esta auditoría el Programa no contempla el servicio de alojamiento en hoteles.

c) Ídem b).

d) A efectos de corroborar la implementación de una orden de entrega conformada por el beneficiario se trabajó con la muestra detallada en el Comentario de la Auditoría correspondiente a la Observación N° 22. Sobre 68 carpetas verificadas solamente en 1 caso no constaba tal orden de entrega conformada por el beneficiario.

Evaluación: a) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

c) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. No obstante, no se pudo verificar el cumplimiento de la recomendación de acuerdo a la información brindada por el ente auditado y por la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires.

d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 9: Rendición en entrega de medicamentos:

a) En los casos de compra de medicamentos por laboratorio no figura el formulario de Atención Casos de Emergencia, el mismo es reemplazado por un listado de Beneficiarios, firmado por el Farmacéutico y el Director de Asistencia Social Inmediata, cuyo sello no se corresponde con la nueva estructura aprobada, y el Coordinador Programa Atención Directa Inmediata.

b) Las compras de medicamentos por Laboratorios se justifican por medio de una nota dirigida a la Coordinación Plan Social Integral donde establece que las características de extrema urgencia hace imprescindible contar con un stock permanente de medicamentos, sin embargo, para la rendición se presenta un listado de personas a beneficiar, con lo cual no queda claro si la compra es para reponer el stock o para atender a las personas que allí aparecen.

c) En el 100% de los casos de las compras de medicamentos por farmacia, el formulario de Atención Casos de Emergencia no se encuentra numerado.

Recomendación: a) y b) Implementar los mecanismos contemplados en el régimen de contrataciones de la Ciudad.

c) Completar adecuadamente la documentación respaldatoria.

Comentario del organismo: a. Se modificó el sello en base a la estructura vigente y se implementó la confección de formulario de ACEIF, con el recibo firmado por el beneficiario. b. Las compras las efectúa la Dirección General. c. Los formularios son numerados.

Comentario de la Auditoría: a) Se ha implementado la confección del formulario ACEIF el cual se adjunta a las carpetas correspondientes a compras de medicamentos por laboratorio, lo que surge de un procedimiento efectuado sobre una muestra seleccionada referente a los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre del año 2007, compuesta por 76 casos de los cuales pudo corroborarse en un 100% la existencia de tal formulario en 68 casos, los 8 casos restantes no pudieron verificarse por no encontrarse las carpetas. Con respecto al sello del Director de la D.A.S.I., el mismo se encuentra acorde a la estructura actual.

b) Al momento del desarrollo de las tareas de auditoría, no se efectuaban rendiciones en concepto de compras de medicamentos adquiridos a laboratorios.

c) Actualmente se utiliza el número de legajo para identificar toda la documentación pertinente.

Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

c) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 10: Rendiciones en entrega de pasajes: en todos los casos el formulario de Atención Casos de Emergencia no se encuentra numerado.

Recomendación: Ídem 9. c)

Comentario del organismo: No se contempla la provisión de pasajes.

Comentario de la Auditoría: Al momento de desarrollo de las tareas de Auditoría no se efectuaba provisión de pasajes. Por lo tanto no existen rendiciones relacionadas a entrega de pasajes.

Evaluación: El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 11: Rendiciones en órdenes de alojamientos:

a) Del total de 1927 casos en 710 la documentación está incompleta no pudiendo determinar si la falta corresponde al informe social de primera vez o a la inclusión de la letra “A” que indica renovación.

b) En la Rendición N° 6 surge que en 35 Formularios de ACEIF, figura el nombre de diferentes solicitantes pero la firma del solicitante es la misma.

Recomendación: a) Ídem 9. c)

b) Iniciar actuaciones a fin de deslindar responsabilidades.

Comentario del organismo: Ídem 8.

Comentario de la Auditoría: a) Según surge de la observación se habituaba indicar los casos de renovación de la prestación de alojamiento con la inclusión de la letra “A” en el informe social. Actualmente en el detalle de datos cargados al sistema informático en la Planilla de Recepción de Demanda, se indica en uno de los campos si se trata de renovación, no se utiliza más la inclusión de la letra “A” en el informe social, se confecciona una orden de alojamiento y el formulario ACEIF con la cantidad de días y personas.

b) Se ha trabajado con los formularios ACEIF, en poder de la D.A.S.I., a incluir en la rendición mensual correspondiente al mes de mayo de 2008 (días 1 a 26), verificándose 50 formularios en los que se analizó los registros indicativos del nombre del solicitante y la firma del mismo. Del resultado surge que tanto el nombre del solicitante como su firma constaban en todos los formularios y por otra parte también se verificó que todas las firmas sean distintas, constatándose que una misma persona no haya firmado formularios cuyos solicitantes fueran otros.

Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación. No obstante, no se pudo verificar el cumplimiento de la recomendación de acuerdo a la información brindada por el ente auditado y por la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires.

Recursos Humanos

Observación Nº 12: En el listado de personal entregado por la Coordinación Área de Emergencia Habitacional y Políticas Sociales figuran 9 personas contratadas afectadas al programa y el personal de planta permanente de los Hogares 26 de julio y Félix Lora que no se registran en los listados entregados por la D.A.S.I.

Recomendación: Regularizar, completar y actualizar la información referida al personal de planta permanente y contratado de la Coordinación.

Comentario del organismo: El personal que se desempeña en ésta Dirección, está distribuido en base a las funciones inherentes a la Dirección.

Comentario de la Auditoría: En primer lugar se deja constancia que al momento de desarrollo de las tareas de auditoría el personal de planta permanente de los hogares del GCBA no están afectados presupuestariamente al Programa ACEIF. Con respecto a la información del personal afectado al Programa ACEIF, que surge de los datos suministrados por la D.A.S.I. y otra repartición superior, en este caso la Dirección General Sistema de Atención Inmediata, se ha verificado que es confiable la información brindada por las dos áreas, coincidiendo los datos provistos. Cabe aclarar que existen casos de agentes que, si bien realizan tareas para el Programa ACEIF, éstas son en carácter de colaboración o son parte de tareas administrativas, pero se trata de personal afectado a otros programas, como el de Asistencia a los sin Techo que se encuentra bajo la órbita de la D.A.S.I.

Evaluación: El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación Nº 13: En un 10,5% del total (2 casos) no coincide la función presupuestaria con la función real.

Recomendación: Regularizar, completar y actualizar la información referida al personal de planta permanente y contratado de la Coordinación.

Comentario del organismo: No es competencia de ésta Dirección.

Comentario de la Auditoría: Se ha trabajado con información suministrada por la D.A.S.I. y por la Dirección General Sistemas de Atención Inmediata y se ha verificado que existe coincidencia en las funciones presupuestarias y reales de los agentes.

Evaluación: El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación Nº 14: De los dos profesionales que no figuran en la atención al público, uno de ellos no figura incluido en los circuitos formales de la dirección y otro, de entrevistas surge, que se encuentra gozando licencia gremial, sin constar en su legajo personal el otorgamiento de la misma.

Recomendación: Regularizar, completar y actualizar la información referida al personal de planta permanente y contratado de la Coordinación.

Comentario del organismo: Se ha regularizado la situación de dos (2) agentes.

Comentario de la Auditoría: Se ha constatado que de los 17 agentes de planta permanente al mes de octubre de 2007, 12 eran profesionales y que todos ellos realizan tareas de atención al público.

Evaluación: El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación Nº 15: El espacio físico y equipamiento cuentan con las siguientes deficiencias:

- La Mesa de Entradas General y de la D.A.S.I cuentan con áreas de espera, que en general se hallan sobrepasadas en su capacidad física y de equipamiento. (a).
- El espacio físico de la D.A.S.I. para atención al público es reducido y carece de las condiciones adecuadas de privacidad para una correcta intervención profesional. (b).
- El espacio y equipamiento para archivo de registros de la D.A.S.I. en general y del Programa A.C.E.I.F. en particular son insuficientes e inadecuados. (c).
- El servicio sanitario no cuenta con las condiciones aptas de higiene y el de mujeres tiene clausurado uno de sus dos inodoros. (d).

Recomendación: Adecuar y priorizar el espacio físico en las áreas de atención al público y mantener en condiciones adecuadas el servicio sanitario. Implementar las medidas necesarias a fin de optimizar las condiciones de equipamiento indispensables para un registro y seguimiento adecuado y mejorar las condiciones de trabajo y atención profesional.

Comentario del organismo: El inmueble sito en Entre Ríos 1492, se encuentra en obra de refacción y remodelación, por lo cual las deficiencias edilicias continuarán hasta tanto se concluya la obra.

Comentario de la Auditoría: a) La Mesa de Entradas General y de la D.A.S.I. mencionadas en el informe final del proyecto 3.03.18 eran los lugares de atención al público, actualmente funcionan como un único sector denominado

Mesa de Informes, se encuentra refaccionado y remodelado a nuevo, atendiendo por la entrada de Av. Entre Ríos 1492 en planta baja y es a partir del 25/02/08 que se habilitó este sector, es decir durante el transcurso del desarrollo de las tareas de auditoría. La sala de espera tiene una superficie superior a los 70 metros cuadrados con 36 asientos de acrílico con respaldo. En cuanto al equipamiento, en el sector hay un mueble mostrador con 6 puestos de trabajo para atención del público con una computadora por puesto, también cuenta con dispositivos digitales de indicación de turnos y ventiladores de techo.

b) El espacio físico de la D.A.S.I. para atención al público se encuentra habilitado en planta baja de la Av. Entre Ríos 1492 a partir del 25 de febrero del corriente año. Este espacio ha sido refaccionado y remodelado a nuevo con las características mencionadas en el punto a) precedente. Cuenta con 6 puestos de atención y además con otro sector lindante ubicado a la derecha de la Mesa de Informes, con gabinetes para la atención al público para derivaciones de los diferentes programas para su privacidad y actividad de la gestión. Además hay disponibles dos boxes cerrados que se encuentran ubicados a la izquierda de la entrada del gabinete en el mismo espacio físico.

c) Es conveniente aclarar algunas cuestiones sobre esta observación. En lo expresado en “comentario del organismo” se visualiza en principio que la observación se mantiene, no obstante se interpreta que la respuesta no hace referencia alguna a equipamiento, es decir que solamente se expresa con respecto al espacio físico.

Tal cuestión se vuelve a presentar en lo manifestado por el Director de la Dirección de Asistencia Social Inmediata en la entrevista mantenida el día 7/2/08, de donde surge el siguiente comentario: *“Por otro lado, el espacio físico para atención al público es reducido y carece de las condiciones adecuadas de privacidad para una correcta intervención profesional debido a que la obra prevista para esa mejora aún no se encuentra finalizada. Por la misma razón el espacio para archivo de registros de la DASI en general y del Programa ACEIF en particular continúa siendo insuficiente e inadecuado.”* Como se puede apreciar nuevamente no se hace referencia al tema equipamiento.

Como recomiendan las pautas para auditoría de seguimiento es necesario efectuar los procedimientos a partir de las observaciones sobre las cuales el organismo manifiesta haber aplicado medidas correctivas, pero así también corresponde sobre aquellas en las que no se obtuvo respuesta alguna. Por otra parte, y a través de expresiones verbales del Director mencionado, se ha contado con información acerca de que el archivo de la Dirección habría sido trasladado.

Se realizó un relevamiento a fin de verificar el equipamiento disponible para archivos. El archivo de registro de la D.A.S.I y el del programa ACEIF se encuentran físicamente ubicados parte en Av. Entre Ríos 1492 y el resto en el 1er. piso del Pabellón Olivera de Av. Amancio Alcorta 1402 en la Dirección General de Atención Inmediata. En la D.A.S.I. cuentan con algunos muebles para archivo pero es insuficiente, otra parte de los archivos se encuentran en tres muebles en el primer piso del Pabellón Olivera pero también es insuficiente, quedando un resto que se deriva al tercer piso de tal pabellón donde se pueden encontrar cajas apiladas una arriba de la otra en el suelo.

Ante todo lo comentado, finalmente podemos decir que el archivo de registro se encuentra en malas condiciones siendo el equipamiento insuficiente e inadecuado tal como decía la observación.¹

d) El servicio sanitario para damas y caballeros se encuentra ubicado en planta baja a la derecha de la puerta de la entrada general, en el espacio físico frente a la Mesa de Informes. Cuenta con las condiciones aptas de higiene. Los baños son confortables, han sido refaccionados a nuevo y en la remodelación se agregó un sanitario para los discapacitados.

Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

c) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Demanda general

Observación N° 16: Por falta de registro e ilegibilidad de la planilla de Recepción de Demanda, de los casos de la muestra no se pudo determinar en un 2,5% si la demanda fue por primera vez o no, en un 1,6% si el solicitante es individual o con grupo familiar, el 52,2 % de los casos no se registraron los motivos de la demanda insatisfecha.

Recomendación: Ídem 9 c).

Comentario del organismo: Se está modificando en base a la incorporación del soporte tecnológico.

Comentario de la Auditoría: La planilla de recepción de demanda general diaria contiene los datos acerca de la asistente social que intervino, apellido, nombre y número de legajo del solicitante, el administrativo que realizó la recepción y si la demanda ha sido satisfecha o no. Si la demanda es individual o familiar, como si es de primera vez o ulterior, consta en la base de datos con el único fin de realizar un recuento mensual que es volcado en las planillas mensuales de demanda general. Con respecto a la demanda no satisfecha se ha realizado una tarea que parte de una muestra determinada de 92 casos de demanda general sobre los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007 que totalizan 2281 casos en los cuatro meses. Según los registros de la planilla de recepción diaria informatizada, 31 casos (34%) son indicados como de demanda no satisfecha. Se analizaron los 31 legajos correspondientes a esos casos. De acuerdo a la documentación verificada en los mismos, resulta que en 13 casos la demanda había sido satisfecha, contrariamente a lo indicado por los registros, situación que afecta la confiabilidad de la información registrada. De esta manera restan 18 casos con demanda no satisfecha cuya evaluación arroja el siguiente detalle:

¹ No obstante lo comentado, en momento posterior al desarrollo de la auditoría, el ente auditado manifiesta mediante Informe N° 4660 de fecha 31/10/08, que el archivo de documentación de la DASI se ha unificado en el 2º piso del Pabellón Olivera.

Demanda no satisfecha		
Detalle	Cantidad	%
No consigna motivo	4	22
Ilegible sin fecha	2	11
No se registra en año 2007	1	6
No está disponible el legajo	1	6
SI consigna motivo	10	55
Total	18	100

*Datos obtenidos de la verificación ocular de 18 legajos.

El resultado muestra que en 4 casos (22%) no se consigna el motivo de la demanda insatisfecha.

Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Observación N° 17: Del examen de la planilla de recepción diaria surge que en el 29,2% de los casos (69) no se pudo determinar, por carencia de información, la real demanda satisfecha, no satisfecha y sus causales, mientras que en el 57,6% de los casos la demanda quedó insatisfecha.

Recomendación: Arbitrar los medios necesarios tendientes a lograr un mayor nivel de satisfacción de la demanda.

Comentario del organismo: Se está modificando en base a la incorporación del soporte tecnológico.

Comentario de la Auditoría: Se trabajó con la muestra mencionada en el Comentario de la Auditoría correspondiente a la Observación N° 16 precedente, tomando 92 casos y verificando los legajos correspondientes. Con respecto a la determinación de la demanda satisfecha e insatisfecha se puede apreciar en un 100% en la planilla de recepción diaria informatizada, cuestión que por lo mencionado en tal Comentario de la Auditoría, carece de confiabilidad en el punto de indicar ciertamente la demanda no satisfecha. De acuerdo a la planilla de recepción diaria informatizada se contabilizaron 31 casos de demanda no satisfecha, de los cuales, a través de la verificación efectuada para la Observación N° 16 en los legajos se disminuye en 13 casos en que la demanda fue satisfecha, quedando en definitiva 18 casos sobre un total de 92, conformando un 20% de demanda insatisfecha.

Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Demanda de medicamentos

Observación N° 18: En el 40 % de los casos cuya demanda de medicamentos fue satisfecha según la planilla diaria, no se verificó el correspondiente Informe Social producido en el período.

Recomendación: Ídem 9 c).

Comentario del organismo: En proceso de informatización.

Comentario de la Auditoría: Se trabajó en base a la muestra de demanda general utilizada para la Observación N° 16 tomando los casos de demanda satisfecha de medicamentos, totalizando éstas 25 casos. Del análisis de los pertinentes legajos se pudo observar que en el 88 % de los mismos no se verificó el correspondiente informe social producido (22 casos). Esta situación

actualmente se presenta con un valor porcentual que representa más del doble de lo evaluado en el informe final de la auditoría de gestión.

Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Compras por Farmacia

Observación Nº 19: En cuanto al registro y archivo de compras por farmacia, se observó:

- El 25% de los Informes Sociales analizados, el Nombre y Firma del profesional está incompleto o ilegible. (a).
- Los informes sociales resultan incompletos e ilegibles, por cuanto no se pudo determinar el nombre de los solicitantes y beneficiarios en un 23% del total; el 87,3% la medicación requerida, en el 32% el establecimiento de salud en el que fue asistido, en el 19,7% la patología que originó la solicitud, como así tampoco si corresponde a una enfermedad permanente o transitoria. (b).
- El 85,7% de los beneficiarios registrados en los Informes Sociales por medicamentos no fueron encontrados en el registro de medicamentos entregados que lleva la farmacia del programa. En tres casos (0,4%) se identificó el pedido con fecha anterior al informe social, alterando el orden del circuito descrito. (c).
- De 415 medicamentos entregados por farmacia, 92 (22,1%) no pudo ser identificado dadas las dificultades para dilucidar la anotación. (d).

Recomendación: Compras por farmacia: Ídem 9 c).

Comentario del organismo: Mediante la supervisión profesional se ha mejorado la presentación de la documentación.

Comentario de la Auditoría: a) No obstante la suma de material tecnológico para el registro de datos, la confección manual de Informes Sociales como también su firma y sello, continúan siendo ilegibles, sostienen desde la D.A.S.I.

b) Ídem a).

c) Se trabajó con los informes sociales correspondientes a los meses de marzo, junio y septiembre de 2007 (843 informes sociales) determinando una muestra de 87 casos, de los cuales 11 no fueron encontrados. Sobre 76 informes sociales verificados surge que 8 beneficiarios no se encuentran en el Libro de Actas de la Farmacia del Programa donde se registran los medicamentos entregados, constituyendo un 9,20 % del total, frente al 85,7 % observado en la auditoría de gestión realizada, marcando una importante mejoría al respecto. Por otra parte se identificó 1 caso (5,9 %) en que la fecha del pedido es anterior

a la del informe social, constituyendo un retroceso en valores porcentuales respecto al informe de origen, pero por otra parte se detectaron en el mismo procedimiento 3 casos en que la fecha de entrega según el Libro de Actas es anterior a la de pedido según el Cuaderno de Farmacia, y por último se verificaron 7 casos en que la fecha de entrega registrada es anterior a la de realización del informe social, indicando que la situación auditada y observada en el informe de origen, hoy se encuentra con más falencias. A fin de lograr estos últimos resultados relacionados con la segunda parte de este ítem de la observación, se trabajó con los informes sociales mencionados en el primer párrafo de este ítem y además efectuando un cruce de información con el Libro de Actas de Farmacia, registro de entrega de medicamentos y con el Cuaderno de Farmacia, registro de solicitud de pedidos de compras de medicamentos.

d) Los medicamentos entregados comprados por farmacia pueden ser identificables en su totalidad porque la información se encuentra informatizada.

Evaluación: a) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

b) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

c) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación Nº 20: De la nómina de 323 medicamentos identificados en compras por farmacia, el 36%, dado su coincidencia en el principio activo, podría haberse adquirido mediante compras por laboratorio.

Recomendación: Implementar los mecanismos contemplados en el régimen de contrataciones de la Ciudad.

Comentario del organismo: Desde ésta Dirección, se realiza el abordaje de situaciones de emergencia, por lo cual la demanda con esas características es cubierta de acuerdo a los procedimientos vigentes.

Comentario de la Auditoría: En base a los medicamentos entregados comprados por farmacia en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007 se determinó una muestra de 93 casos, luego se identificó el medicamento con el principio activo correspondiente. Cada uno de los principios activos se comparó con los relacionados a los ingresos de medicamentos comprados por laboratorio durante el año 2007. Del cruce de información surge que de 93 medicamentos identificados en compras por farmacia, el 16% coincide en su principio activo con medicamentos comprados por laboratorio.

Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Observación Nº 21: Programa ACEIF, según su marco normativo, asiste exclusivamente casos de emergencia. Del análisis realizado sobre los 741 informes en que fue consignado el diagnóstico, surge que el 65% corresponde a enfermedades de tipo permanente.

Recomendación: Implementar como requisito que además de la receta médica se adjunte una derivación del Servicio Social del Hospital o Centro de salud en donde conste la imposibilidad del sistema de salud de responder a la demanda.

Comentario del organismo: Ídem 20.

Comentario de la Auditoría: Sobre el total de informes sociales correspondientes a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007, se determinó una muestra de 87 casos, de los cuales no se encontró la documentación de 11 de ellos, quedando un total de 76 casos a analizar. Se verificaron 32 informes sociales en los que no se ha consignado el diagnóstico de la patología pertinente, quedando por lo tanto 44 casos con información acerca del diagnóstico. Del resultado del análisis efectuado surge que en 26 casos se trata de enfermedades de tipo permanente, es decir el 59 % de los diagnósticos, frente al 65 % indicado en la observación, existiendo prácticamente un porcentaje similar. El Programa ACEIF, según su marco normativo, debe asistir exclusivamente casos de emergencia, ante la imposibilidad del sistema de salud de responder a la demanda, el programa contempla la atención de enfermedades de tipo permanente o crónica catalogándolas como de emergencia, porque a toda persona que acude se le efectúa un abordaje general a fin de detectar su problemática integral con la posibilidad de determinar que la situación de emergencia continúa existiendo para esa persona.

Evaluación: El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Compras por laboratorio

Observación N° 22: De las 116 recetas analizadas 105 no tienen completo alguno de los ítems requeridos por la normativa del programa.

Recomendación: Ídem 9 c).

Comentario del organismo: Se procede en base a criterios profesionales, dado que la Ordenanza 41110/85, debería ser actualizada.

Comentario de la Auditoría: Durante el año 2007 se entregó medicamentos comprados por laboratorio en 690 casos. Se determinó una muestra sobre un universo de 228 casos correspondiente a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007. Sobre 76 casos hubo 8 en los cuales no se encontraron las carpetas, verificando por lo tanto 68 carpetas entre las cuales 2 carpetas carecían de recetas. Finalmente sobre 66 recetas verificadas se obtuvo que en el 92,42% no tienen completo alguno de los ítems requeridos por la normativa del programa. En el informe original esta situación se había presentado en el 90,52% de los casos. Prácticamente se mantienen las mismas condiciones.

Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Demanda de alojamiento

Observación N° 23: En cuanto al registro y archivo de la Demanda Alojamiento, se observó:

- En ninguno de los registros - Planilla de recepción de demanda, Libro de Actas, Informes Sociales y Fichas Síntesis del Caso Social - se encontró total coincidencia en la nómina de beneficiarios de la muestra. (a).

- El 53,34% de los casos (247) de la muestra de alojamiento carece de la información que permita determinar la real demanda satisfecha, no satisfecha y sus causales. (b).
- Los informes sociales de la muestra carecen: en un 100% de n° de orden o actuación, en un 60 % la cantidad de días otorgados, en un 57% el hogar de destino. (c).
- En un 30% de los informes sociales no se identifica el Asistente Social interviniente. De los informes en que si se pudo identificar al profesional, en un 43% no figura el sello y en un 33% falta la matrícula. (d).
- El fichero manual de beneficiarios en concepto de alojamiento (fichero por hogar y único) es deficiente y no es funcional al programa, lo que se evidencia en: Ausencia de N° de orden o actuación que permita ubicar fácilmente las fichas de los beneficiarios, faltantes de fichas en un 56,5% y fichas repetidas, discordancia del 80% entre la cantidad de días otorgados a los beneficiarios alojados que surgen de las fichas sociales y los días que se registran en las actas, no siempre se identifica el profesional interviniente. (e).
- En el programa no existe copia del formulario ACEIF en concepto de alojamiento. (f).
- El 20% los informes sociales encontrados son originales, con lo cual no se puede determinar si se continuó con el circuito previsto de alojamiento y facturación. (g).
- En el 39% de los beneficiarios aparecidos en el “Libro de Actas” no cuenta con Informe Social. Los titulares de 2 Informes sociales no figuran en el libro de actas. En un 50% las fechas de registro en el Libro de actas faltan o no coinciden con las del informe social. (h).

Recomendación: Ídem 9 c).

Comentario del organismo: En todos sus puntos, se está modificando de acuerdo a los recursos humanos y tecnológicos disponibles.

Comentario de la Auditoría: a) Cabe aclarar que actualmente el legajo incluye al informe social y a la planilla de recepción de demanda, no se utiliza la ficha síntesis del caso social reemplazada por el mismo legajo. Es decir que por una parte se encuentra el legajo y por otra parte el Libro de Actas. Se verificaron 7 casos en que los beneficiarios de esos legajos no están registrados en el Libro de Actas, no habiendo total coincidencia.

b) Actualmente mediante la planilla de recepción informatizada se puede contar con la información acerca de si la demanda ha sido satisfecha, pero en los casos en que no lo ha sido no se indican los motivos. Se verificó a través de la muestra detallada en el Comentario de la Auditoría de la Observación N° 17 en los casos de alojamiento y se ha detectado que en 2 casos no consta el motivo por el cual no se pudo satisfacer la demanda.

c) El 100% de los informes sociales verificados cuentan con el número de legajo. El 100% de los legajos que contienen el informe social correspondiente a la demanda, indican el hogar de destino. El 33% no registra la cantidad de días otorgados.

d) El 100% de los legajos que contienen el informe social correspondiente a la demanda verificada, identifica al Asistente Social actuante con firma y sello, el mismo contiene el número de matrícula.

e) En primer lugar actualmente los legajos llevan un número, es decir que ya no carecen de un número de orden o actuación. De los legajos verificados, falta el informe social en 5 casos. En 7 de los 12 legajos verificados no constan los días otorgados a los beneficiarios alojados. En los 4 casos que se detallan los días y además figuran en el Libro de Actas, coinciden las fechas. Por último en 4 casos, es decir el 33% no se identifica al profesional interviniente porque no consta el informe social.

f) El formulario ACEIF no es incorporado al legajo debido a que es utilizado para la facturación de insumos, los mismos se archivan aparte. Por lo tanto no queda copia del formulario en el Programa.

g) El 33% de los informes sociales verificados son originales. El porcentaje es más alto que el que se indica en la observación.

h) Se trabajó con 14 legajos referentes a las demandas satisfechas de alojamiento de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2007 incluidas en la muestra general detallada en el Comentario de la Auditoría de la Observación N° 17, de los cuales se encontraron 12 legajos. De ellos surge que el 58% (7 casos) incluían el informe social. No existen casos en que beneficiarios registrados en el “Libro de Actas” no cuenten con informe social. Sobre el 100% de los legajos con informe social el 14 % no figura el beneficiario en el libro de actas (1 caso). También en un 14% falta la fecha de registro incluida en el “Libro de Actas”. Si bien se nota alguna mejora en los valores porcentuales, aún no compone una situación totalmente confiable.

Evaluación: a) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

b) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

c) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

e) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

f) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

g) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

h) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Observación N° 24: La D.A.S.I no archiva los partes de vacantes diarios informadas en forma telefónica por los hogares, no mediando controles y verificaciones por parte del programa.

Recomendación: Implementar un mecanismo que de cuenta de las vacantes diarias disponibles en los hogares y realizar procedimientos de verificación y control, contemplando la incorporación de registros foliados en los hogares.

Comentario del organismo: Por la dinámica del área no se considera necesario proceder al archivo de dicha información.

Comentario de la Auditoría: La D.A.S.I. informa que no se archivan los partes de vacantes diarios informados en forma telefónica por los hogares ya que el programa lo considera innecesario e inoperante si bien queda asentada en cada legajo la eventual entrega de vacante.

Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación N° 25: De las encuestas realizadas surgen deficiencias en la recepción, y derivación de demandas de la Mesa de Entradas, manifestándose en:

- El 62% de los encuestados esperó más de 3 horas hasta ser atendido, siendo su promedio de espera de 5 horas. (a).
- Un 15,8% de las personas encuestadas no pasó por mesa de entradas, generando conflictos con aquellos que cumplieron con el circuito formal de espera. (b).
- El 39% de los encuestados manifestaron no estar conforme con la atención. Un 57% de ellos por deficiencias en el circuito de espera. (c).
- Los motivos que llevaron a que los 26 encuestados no obtuvieran respuesta favorable a su demanda se debieron en un 23% a la falta de algún requisito y en el 77% por falta de recursos. (d).
- El 8% de los encuestados fue derivado desde el Programa a su CGP o los Programas Emergencia Habitacional, Remediar y Ayuda a Familias Sin Techo. (e).

Recomendación: Diseñar un adecuado circuito de recepción y derivación de la demanda general, gestionado por profesionales, que simplifique los trámites, acorte los tiempos de espera y unifique los registros sobre el motivo de solicitud, lugar de derivación, recursos disponibles y requisitos actualizados.

Comentario del organismo: Se plantean situaciones fuera de contexto.

Comentario de la Auditoría: a) Si bien los contenidos de la observación reafirman falencias generales (recepción, atención y derivación de la demanda), la misma no fue objeto de este informe de seguimiento por haber sido elaborada en base a la administración de encuestas a beneficiarios del programa.

b) Ídem a).

c) Ídem a).

d) Ídem a).

e) Ídem a).

Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

c) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

d) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

e) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación N° 26: De las encuestas realizadas surgen deficiencias en la recepción y atención del Programa, manifestándose en:

- El tiempo de atención del 54% de los encuestados fue inferior a los 20 minutos. (a).
- Al 100% de los encuestados no se le entregó ninguna constancia o N° de Identificación como Beneficiario del Programa. (b).

Recomendación: Planificar las guardias de manera de acortar el tiempo de espera de los solicitantes y favorecer una suficiente, satisfactoria y ágil atención.

Comentario del organismo: Se plantean situaciones fuera de contexto.

Comentario de la Auditoría: a) Si bien los contenidos de la observación reafirman falencias generales (recepción, atención y derivación de la

demanda), la misma no fue objeto de este informe de seguimiento por haber sido elaborada en base a la administración de encuestas a beneficiarios del programa.

b) Ídem a).

Evaluación: a) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

b) El nivel de avance es satisfactorio. Se levanta la observación.

Observación Nº 27: De las Visita a Hogares de Tránsito en cuanto a la Atención, se observó:

- Ausencia de monitoreo y seguimiento psicosocial de los beneficiarios alojados por parte del programa ACEIF. (a).
- El programa carece de una red institucional o articulación con otras áreas donde derivar a estas personas que permanecen en la calle durante el día hasta que el hogar vuelve a abrir (ejemplo: Cardenal Ferrari hasta las 18 hs., Ejército de Salvación hasta las 15 hs., SIPAM 18 hs.). (b).
- No existe registro del control por parte de los responsables del programa respecto de la calidad del servicio prestado por los hogares y del cumplimiento de los convenios firmados. (c).

Recomendación: Implementar mecanismos de seguimiento psicosocial, articulación institucional y control de la calidad de las prestaciones.

Comentario del organismo: Se procede en base al convenio vigente.

Comentario de la Auditoría: a) Se han realizado visitas a los Hogares El Amparo (Ejército de Salvación) y Monteagudo (SIPAM) a efectos de analizar si se efectúa monitoreo y seguimiento psicosocial de los beneficiarios alojados por parte del Programa ACEIF. Del análisis surge que existe atención psicológica en ambos hogares, servicio brindado por profesionales del GCBA en el caso del Hogar El Amparo y provisto por el mismo hogar en el caso del Monteagudo. Por otra parte la comunicación con Desarrollo Social es en forma telefónica en el caso del Hogar El Amparo y en forma telefónica, elevación de informes y armado de reuniones en el caso del Hogar Monteagudo. Por último y en cuanto a la supervisión de Desarrollo Social en los hogares, se puede decir que en el caso del Hogar El Amparo en el año 2007 ha sido en forma presencial, pero en el año 2008 es en forma telefónica, en cuanto al Hogar Monteagudo se utiliza la comunicación telefónica y el armado de estadísticas. Si bien se cuenta con seguimiento psicosocial de los beneficiarios alojados, el monitoreo por parte de Desarrollo Social se encuentra presente en forma parcial.

b) El Programa continúa careciendo de una red institucional o articulación con otras áreas, situación que se desprende porque el Hogar El Amparo no posee articulación con otras áreas y el Hogar Monteagudo articula con otras áreas de la Red de Iglesias adheridas al SIPAM pero que en tal caso realizan derivaciones al SIPAM pero éste no deriva.

c) De acuerdo a lo relevado acerca del registro del control por parte de los responsables del programa respecto de la calidad del servicio prestado por los hogares, se registra la cantidad de alojados, el servicio de comida y el seguimiento psicosocial. En cambio con relación al control del cumplimiento de los convenios firmados, no existe registro alguno en la D.A.S.I.

- Evaluación:** a) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.
 b) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.
 c) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.

Observación N° 28: De las visitas a Hogares de Tránsito en cuanto a la infraestructura, se observó:

- Incumplimiento de la normativa respecto de la cantidad de baños por plaza en los 3 hogares de la muestra (1 baño compartido cada 6 plazas); asimismo el hogar Monteagudo (SIPAM) no cumple con la cantidad de inodoros requeridos por plaza en el 50% y de duchas en el 39%. (a).
- Existe un 75% de déficit respecto de la cantidad de sillas comedor necesarias para cubrir la necesidad del total de beneficiarios del Hogar Monteagudo (SIPAM). (b).
- No existen salidas de emergencia en ninguno de los hogares visitados, mientras que los dos únicos matafuegos del hogar C. Ferrari se encontraban con fechas de vencimiento que habían caducado. (c).

Recomendación: Cumplir con la normativa vigente.

Comentario del organismo: No es competencia del área, no obstante se están contemplando en las cláusulas conveniales la normativa vigente.

Comentario de la Auditoría: a) Se deja aclarado que con respecto al Hogar Cardenal Ferrari no se trabaja más con el mismo. Se realizaron sendas visitas a los Hogares Monteagudo (SIPAM) y El Amparo (Ejército de Salvación), de las que surgen que el Hogar Monteagudo continúa incumpliendo la normativa respecto de la cantidad de baños por plaza (1 baño / 100 plazas), mientras que el Hogar El Amparo cumple con la misma (8 baños / 40 plazas). El Hogar Monteagudo continúa en las mismas condiciones que en la auditoría anterior, es decir cuenta con un déficit del 50% en la cantidad de inodoros requeridos por plaza (6 para 100 plazas), y en la cantidad de duchas requeridas tiene un déficit del 33% (6 para 100 plazas).

b) De acuerdo a los datos recogidos en la visita efectuada al Hogar Monteagudo (SIPAM) surge que existe un total de 48 sillas destinadas al comedor, constituyendo un déficit de 52 % respecto de las necesarias para cubrir la necesidad del total de beneficiarios. En total el Hogar cuenta con 80 sillas.

c) Se aclara que con respecto al Hogar C. Ferrari el programa ha dejado de trabajar. Se realizaron visitas a los Hogares El Amparo y Monteagudo, de donde se desprende que la situación en relación a la existencia de salidas de emergencia continúa exactamente igual a la contemplada al momento de la auditoría de gestión.

- Evaluación:** a) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.
 b) El nivel de avance es incipiente. Se mantiene la observación.
 c) El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

Observación N° 29: El convenio firmado con el SIPAM se diferencia de los convenios con el Ejército de Salvación y Obra Cardenal Ferrari en cuanto al monto por vacante y servicios adicionales aportados por el GCBA. El 46,1% de los beneficiarios alojados en el Hogar Monteagudo (SIPAM) entre enero y

octubre de 2003 fueron derivados de otras áreas que conforman el Servicio Interparroquial de Ayuda Mutua – SIPAM - y no del GCBA.

Recomendación: Unificar criterios para el establecimiento de convenios. En caso de diferencias, explicitar formalmente sus fundamentos y servicios o actividades que las justifiquen. Asimismo, determinar un único circuito de derivación y control de las vacantes pagadas por el GCBA.

Comentario del organismo: No es competencia del área.

Comentario de la Auditoría: Los convenios firmados con el Ejército de Salvación y con el SIPAM (con la Obra Cardenal Ferrari no se trabaja más) continúan diferenciándose en el monto por vacante y en los servicios adicionales prestados por el GCBA según surge de los convenios obtenidos. El 70% de los beneficiarios alojados en el Hogar Monteagudo (SIPAM) al 5/5/08 fueron derivados de otras áreas que conforman el Servicio Interparroquial de Ayuda Mutua (SIPAM) y no del GCBA. El total de plazas del Hogar es de 100 personas, de las cuales estaban ocupadas 40, siendo derivadas por la DASI 12 beneficiarios. En el caso de esta observación la situación no sólo no ha avanzado en su resolución, sino que los valores porcentuales de beneficiarios no derivados por el GCBA son más altos.

Evaluación: El nivel de avance no es satisfactorio. Se mantiene la observación.

V. CONCLUSIONES.

Como resultado de esta auditoría de seguimiento se desprende que en el Programa ACEIF algunas cuestiones han mejorado, lo relacionado con la incorporación de uso de la informática (obtención de determinados datos acerca de la demanda), en lo que tiene que ver con actividades o servicios que no se prestan más (pago a hoteles, entrega de pasajes), incorporación de datos y documentación pertinente (orden de entrega conformada, número de legajo), el pago de las compras de medicamentos por laboratorio a través de la Cuenta Única del Tesoro, espacio físico adecuado para atención al público, entre otros.

En el resto de lo observado en el informe final del proyecto 3.03.18 en algunos casos hubo mejoras pero que no han sido suficientes para levantar la observación y en otros directamente la situación se encuentra igual o en peores condiciones profundizando las deficiencias.

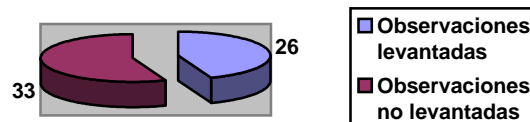
Se debe destacar que el comentario del auditado respecto de informar qué evolución tuvieron aquellas cuestiones observadas en el informe original ha sido bastante escueto y poco descriptivo, lo que motivó que la primer tarea realizada fuera una entrevista ampliatoria con los responsables del programa a fin de obtener una descripción más exacta de la situación respecto de lo observado originalmente, cuestión necesaria de determinar para establecer qué procedimientos eran necesarios planificar.

Como ya se ha mencionado en Aclaraciones Previas, si bien las observaciones son 29 se han tomado las partes de algunas de ellas como si fueran observaciones diferentes totalizando de esta manera 59 puntos.

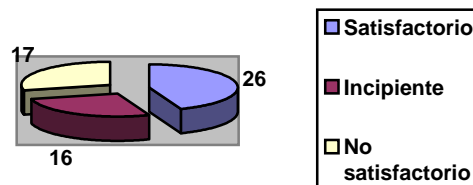
Considerando ese total de 59 observaciones formuladas en la auditoría anterior, 26 fueron levantadas y 33 se mantienen (de las cuales en 16 casos hay un avance incipiente).

A continuación se puede apreciar gráficamente los resultados:

**Resumen seguimiento
 - Observaciones**



**Resumen seguimiento
 - Grado de avance**



Cuadro final resumen

Nº orden	Observaciones	Grado de avance		
		Satisfactorio	Incipiente	No satisfactorio
1	1		X	
2	2			X
3	3			X
4	4			X
5	5 a	X		
6	5 b	X		
7	5 c			X
8	6		X	
9	7		X	
10	8 a			X
11	8 b	X		
12	8 c	X		
13	8 d	X		
14	9 a	X		
15	9 b	X		
16	9 c	X		
17	10	X		
18	11 a	X		

Nº orden	Observaciones	Grado de avance		
		Satisfactorio	Incipiente	No satisfactorio
19	11 b	X		
20	12	X		
21	13	X		
22	14	X		
23	15 a	X		
24	15 b	X		
25	15 c			X
26	15 d	X		
27	16		X	
28	17		X	
29	18			X
30	19 a			X
31	19 b			X
32	19 c		X	
33	19 d	X		
34	20		X	
35	21		X	
36	22			X
37	23 a			X
38	23 b		X	
39	23 c		X	
40	23 d	X		
41	23 e		X	
42	23 f			X
43	23 g			X
44	23 h		X	
45	24			X
46	25 a	X		
47	25 b	X		
48	25 c	X		
49	25 d	X		
50	25 e	X		
51	26 a	X		
52	26 b	X		
53	27 a		X	
54	27 b			X
55	27 c		X	
56	28 a		X	
57	28 b		X	
58	28 c			X
59	29			X