



INFORME FINAL DE AUDITORIA

Proyecto N° 5.10.02.02.02
Centro de Gestión y
Participación N° 4

Auditoría de Gestión
PERIODO 2001

Buenos Aires, Agosto de 2003

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 piso 5º Capital Federal

Presidente

Dr. Vicente Mario Brusca

Auditores Generales:

Dr. Jorge Argüello

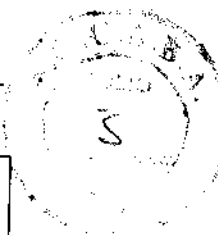
Dr. Nicolás Corradini

Dra. Noemí Fernández Cotonat

Dr. Daniel Rodríguez

Dra. Gabriela Serra

Dr. José María Pazos

**Proyecto N° 05.10.02.02.02**

NOMBRE DEL PROYECTO: Centro de Gestión y Participación N° 4

DURACIÓN DEL PROYECTO: Desde el 04 de marzo al 14 de junio de 2002

PERÍODO BAJO EXAMEN: año 2001

EQUIPO DESIGNADO: Director de Proyecto:

Dr. Pedro Gomez de la Fuente (Abogado)

Audidores de campo:

Dr. Guillermo Christian Berra (Abogado)-Supervisor

Dra. María Noel Grinfeld Lamas (Abogada)

Dra. María Fernanda Mina (Abogada)

Dra. María Cristina Agrelo (Contadora)

Lic. Alfredo Scataini

Sr. Lucas Fernández Gaido

Dr. Héctor De Lojo

OBJETO: Centro de Gestión y Participación N° 4, Auditoría de Gestión. Año 2001

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

ALCANCES: La naturaleza y el alcance de los procedimientos de auditoría aplicar serán determinados sobre la base de un relevamiento organizacional preliminar.

JURISDICCIÓN: N° 21 Área Vicejefe de Gobierno

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

338 - Centro de Gestión y Participación N° 4.

UNIDAD EJECUTORA DEL PRESUPUESTO:

Subsecretaría de Descentralización.

Presupuesto Original: \$ 602.113,00.-

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROYECTO N° 5.10.02.02.02**

SRA. PRESIDENTA
LEGISLATURA DE LA CIUDAD
AUTONOMA DE BUENOS AIRES
LIC. MARÍA CECILIA FELGUERAS

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131°, 132° y 136°, y, en cumplimiento de la Resolución 198/2002 de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, esta Auditoría General procedió a efectuar un examen en el ámbito del Centro de Gestión y Participación N° 4, con el objeto que se describe a continuación:

1. OBJETO

Centro de Gestión y Participación N° 4, Auditoría de Gestión. Año 2001.

1.1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa establecidas en el Artículo 6° de la ley N° 325 de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires aprobatoria de las normas de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires.

2.1. Limitaciones al alcance

2.1.1. Teniendo en consideración que las cifras enviadas por Contaduría al 30/06/02, son cifras provisionales y no definitivas, tal circunstancia representa

una limitación al alcance del examen de los pagos efectuados a través del régimen de caja chica.

2.1.2. La disparidad de criterios utilizados para la incorporación de datos a los fines de la elaboración de estadísticas periódicas sobre reclamos por parte de la Subsecretaría de Descentralización y del CGP (v. gr.: en algunos casos también computan como reclamos las reiteraciones, notificaciones, etc.) no permiten extraer conclusiones válidas sobre un período determinado.

2.2. PROCEDIMIENTOS APLICADOS

a) Recopilación y análisis de la normativa relacionada con el programa (Anexo V):

- ✓ Creación del Programa.
- ✓ Creación y estructura del Organismo (Anexo I y IA).
- ✓ Competencia y funciones del Organismo.
- ✓ Acuerdos de Gestión para los servicios desconcentrados y Normas de Procedimiento aplicables (Anexo VI).
- ✓ Régimen del personal de la administración pública
- ✓ Ejecución presupuestaria
- ✓ Régimen de Caja Chica

b) Entrevistas con los siguientes funcionarios:

- ✓ Director General-
- ✓ Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial.
- ✓ Director de Desarrollo Socio Cultural.
- ✓ Jefa de Departamento de Cultural y Educación.
- ✓ Responsable a cargo de la Dirección de Información y Atención al Vecino.
- ✓ Jefa de Departamento de Acción Social y Comunitaria .
- ✓ Jefa de Departamento de Ventanilla Única.
- ✓ Jefe de Departamento de Coordinación con los Servicios Descentralizados.
- ✓ Responsable a cargo de Rentas
- ✓ Responsable a cargo del Registro Civil.
- ✓ Jefe de Departamento de Administración General.
- ✓ Delegado Comunal.

c) Relevamiento de las áreas y de los circuitos administrativos utilizados por el Organismo.

d) Requerimiento y análisis de documentación e información proporcionada por el Organismo auditado (-entrevistas, cuestionarios-)

e) Cruce de la información contenida en el listado de Ejecución Presupuestaria proporcionado por el Organismo con el listado de transacciones de la Cuenta de Inversión y documentación respaldatoria.

f) Pruebas globales y verificaciones aritméticas.

g) Estudio y análisis de los servicios y programas implementados por el Organismo:

Las tareas de campo han sido desarrolladas entre 04 de abril de 2002 hasta el 31 de mayo de 2002.

3. ACLARACIONES PREVIAS

3.1. ANTECEDENTES DEL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN

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

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

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

Los antecedentes del proceso se exponen en el anexo IV.

3.2. MARCO NORMATIVO. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL (Ver Anexo V)

a. CREACIÓN. ESTRUCTURA (Ver Anexo I y IA)

b. OBJETIVOS

b.1. PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN

La Resolución 1-VJGCBA-96 (B.O. 1°-11-96), mediante la cual se crea el Consejo de Descentralización y Modernización de la Ciudad de Buenos Aires, el cual funciona como ente de coordinación y enlace entre las áreas involucradas de la Vice Jefatura de Gobierno y las Secretarías que conforman el Órgano Ejecutivo del GCBA, determina asimismo que el principal objetivo del mismo es: *"...optimizar la relación de los ciudadanos con el Gobierno de la Ciudad, haciendo lugar a prácticas participativas crecientes para los ciudadanos e imponiendo la cultura de servidores públicos para la gestión de*

INFORME FINAL

de la 6

Auditoría Genl. de la Ciudad de Bs. As.

los funcionarios de este gobierno". Se destaca, asimismo, que el proceso "debe realizarse en forma planificada y sostenida en el menor tiempo posible".

b.2. PROGRAMA DE DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA

El Decreto 13-GCBA-96 (B.O: 9-8-96) dispone la elaboración del programa, mencionando como objetivos del mismo:

- la creación de instrumentos aptos para enfrentar los desafíos de una moderna gestión urbana, que deben asegurar una eficiente y transparente inversión de los recursos;
- la participación activa de los vecinos y de las instituciones barriales en la promoción de iniciativas y en el control de la gestión;
- Descentralizar determinadas prestaciones y servicios para lograr una mayor celeridad en la tramitación, toma y ejecución de decisiones;
- Acercar el gobierno de la ciudad a la gente y facilitar su participación.

En Anexo V se mencionan, en breve síntesis, los objetivos de la Subsecretaría de Descentralización, las funciones y responsabilidades primarias asignadas a los Centros de Gestión y Participación y a las distintas áreas que lo componen, a sus respectivas Direcciones Generales y al cuerpo de Delegados Comunes. Asimismo, se efectúa una descripción de los servicios de gestión desconcentrada, y en el Anexo VI se enumeran los acuerdos de gestión y las normas de procedimiento aplicables.

3.3. PRESUPUESTO

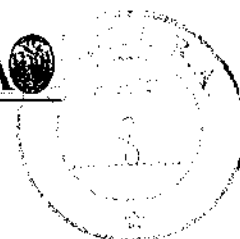
▪ Ejecución

El presupuesto del programa de Descentralización se encuentra centralizado en su ejecución, siendo los Centros de Gestión y Participación unidades de gestión que no poseen autonomía presupuestaria.

En el año 2001 el presupuesto fue elaborado por la Subsecretaría de Descentralización, desagregándose el mismo en cada uno de los CGP. No obstante ello, por no ser, como se dijo anteriormente, unidades ejecutoras del programa, sólo tienen asignada una caja chica para gastos menores.

No obstante que en el año 2002 se solicitó a los CGP que elaboren su propio presupuesto, a la fecha del presente informe subsiste la situación descripta respecto a la centralización presupuestaria

Departamento de Planeación y Estudios
INFORME FINAL
de la
Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires



▪ Caja Chica

Los únicos fondos de manejo exclusivo para cada CGP son los utilizados por Caja Chica (Anexo VII in fine - normativa aplicable).

Las rendiciones de las mismas confeccionadas por cada uno de los Centros de Gestión y Participación, previa realización de la afectación preventiva manual correspondiente, son elevadas a la Dirección General de Normatización y Coordinación de Gestión Administrativa (perteneciente a la Subsecretaría de Descentralización).

La Dirección mencionada remite las actuaciones a la Dirección General Legal, Técnico, Administrativa del área de Vicejefatura de Gobierno. El sector "Dirección de Contabilidad y Sunistros" de dicha Dirección General, procede a la registración mecánica presupuestaria (compromiso-preventivo-definitivo).

Posteriormente se elevan a la Dirección General de Contaduría General (DGCG), cuyo Departamento "Responsables" procede a la registración de la etapa siguiente de la afectación del gasto (devengado-liquidado-pagado).

El archivo definitivo de las rendiciones lo realiza la DGCG.

3.4. CARACTERÍSTICAS GENERAL DEL CGP 4

▪ Límites geográficos

Su delimitación oficial comprende parte de los barrios de Parque Patricios, San Cristóbal y parcialmente Pompeya, Boedo y Barracas.

Su territorio se encuentra delimitado por Límites Geográficos: Riachuelo, Avenida Saenz, Av. Boedo, Avenida Independencia, Avenida Entre Ríos, Avenida Velez Sarfield (Ver Anexo II).

Inicio de funciones: el CGP 4 se puso en marcha alrededor del mes de abril de 1998 en el edificio sito en Sarandí 1273 (esquina Combate de los Pozos).

▪ Superficie

La zona geográfica del CGP 4 se ha dividido en subzonas¹ de acuerdo a la siguiente delimitación territorial:

- ✓ Subzona I: Límites: Autopista 25 de mayo -Cochabamba-Av. Boedo y Av. Entre Ríos.

Según informa la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial.

- ✓ Subzona II: Límites Autopista 25 de mayo-Patagones-Av. Boedo-Av. Entre Ríos.
- ✓ Subzona III: Límites Patagones-Av. Amancio Alcorta-Av. Saenz y Av. Velez Sarsfield.
- ✓ Subzona IV: Límites: Av. Patagones-Av. Amancio Alcorta-Av. Saenz y Av. Velz Sarsfield.
- ✓ Subzona V: Límites: Amancio Alcorta –Riachuelo-Av. Saenz-Av. Velz Sarsfield.
- ✓ Subzona VI: Límites: Iriarte-Riachuelo-Iguazú-Luna. Subzona VI: Límites: Bordes del riachuelo.

Tal división tiene fundamento en la diferenciación de los sectores tomando en cuenta la identidad, aspectos urbanos o características particulares y aspectos socio-económicos. Con tal criterio y considerando las autoridades del CGP la existencia de una gradual degradación urbana a medida que se va acercando al Riachuelo, es que se ha realizado la división precedente.

▪ Población alcanzada

Su población aproximada es de 212.003 habitantes².

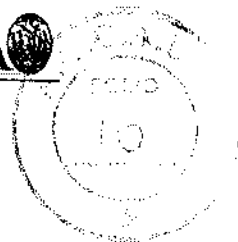
▪ Dotación de personal

Durante el periodo auditado, la dotación de personal ascendió a un total de :

TIPO	CANTIDAD DE AGENTES
Planta Permanente	23
Personal en Comisión	1
Contratados	4
Pasantes	2
TOTAL	30

Las designaciones de los funcionarios que ocupan las áreas que componen la estructura del CGP se especifican en Anexo III.

Fuente: Guía Ciudadana del Presupuesto 2000 – GCABA.



4. OBSERVACIONES

4.1. Subsecretaría de Descentralización

- 4.1.1. No existe una descentralización de las prestaciones y servicios³, sino que funcionan en el ámbito del CGP delegaciones de las unidades centrales⁴, que dependen funcional y administrativamente de ellas. Su relación con la Dirección General del CGP se limita a compartir el espacio físico.
- 4.1.2. No se encuentran desconcentrados todos los servicios que indica la normativa aplicable (Anexo I del Decreto 1958-GCBA-98)⁵, lo que conlleva a:
- a. La falta de concreción de los acuerdos de gestión con las áreas centrales⁶ impide dar cumplimiento a la mayoría de las responsabilidades primarias y acciones asignadas a las distintas áreas⁷ que forman la estructura del CGP.
 - b. La falta de concreción de dichos acuerdos genera también un obstáculo en el cumplimiento de algunas funciones asignadas a la Dirección General⁸, las cuales se encuentran supeditadas a la realización de los mismos.
- 4.1.3. El procedimiento utilizado para la selección de los candidatos a Director y Jefe de Departamento para los CGP N° 1, 2 Norte, 2 Sur, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 Este, y 14 Oeste⁹, difiere con el utilizado para cubrir los mismos cargos en los CGP N° 3, 7 Y 13.
- 4.1.4. No se encuentran cubiertos los cargos de Jefe de Departamento de Inspecciones y Jefe de Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras.
- 4.1.5. No todos los organismos del GCBA poseen el Sistema Único de Mesa de Entradas (SUME). Ello dificulta el funcionamiento eficiente

³ El Decreto 1988-GCBA-00 detalla los objetivos de la Subsecretaría de Descentralización, entre los cuales se encuentra el de: "Impulsar el proceso de descentralización de funciones del Poder Ejecutivo" y el de "Entender en la elaboración de mecanismos de desregulación, desburocratización y simplificación del marco normativo a fin de garantizar la libre oferta de bienes y servicios, en un contexto de transparencia".

⁴ Tales como Registro Civil, Rentas y Empadronamiento Inmobiliario, Defensa del Consumidor, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria.

⁵ Art. 13° del Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) "La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III"

⁶ Decreto 1958-GCBA-98 (BO 14-10-98) Art. 13°: "La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará las normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III".

⁷ Decreto 1958-GCBA-98 (BO 14-10-98) Art. 3° Anexo III.

⁸ Resolución N° 2-SSD-97 (BO 24-2-97) Art. 1°: Deléganse en los Directores Generales de los F/N CGP las siguientes funciones: ... 4. Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano. 5. Desarrollar, de manera conjunta con las demás áreas que actúan en los CGP, prioridades de gestión y políticas de mejora en los servicios.

⁹ Disposición 002-SSD-DGRH-99, art. 2° (Anexo II)

Catastro no han destacado en el CGP personal suficiente para conformar las unidades polivalentes contempladas en el art. 11° del Decreto 1958-GCBA-98 y art. 6° del Decreto 1015-GCBA-00.

- 4.1.11. No se realiza coordinación alguna con las distintas delegaciones de las áreas centrales que prestan servicios en el CGP¹³. Estos servicios son unidades pertenecientes a distintas áreas centrales que no admiten ser coordinadas en su accionar por la dirección del CGP, salvo en las cuestiones relativas al espacio físico. Tal circunstancia dificulta el cumplimiento adecuado de lo dispuesto en la Resolución 2-SSD-97, art. 1° (B.O. 24-2-97)¹⁴ y otras normas que asignan responsabilidad a las distintas áreas que conforman la estructura del CGP¹⁵.
- 4.1.12. De los datos consignados en las estadísticas proporcionadas, se verifican atrasos por parte de cada ente central en la resolución de los reclamos canalizados a través del CGP, lo cual implica necesariamente mayores demoras para brindar solución a los reclamos planteados por los vecinos.
- 4.1.13. Los CGP no son unidades ejecutoras de su propio presupuesto. Hasta el periodo auditado inclusive (año 2001), las facultades de elaboración y modificación de las partidas presupuestarias asignadas a cada CGP eran ejercidas por la Subsecretaría de Descentralización.
- 4.1.14. No se asignan al CGP las partidas presupuestarias necesarias para el cumplimiento de algunas de las funciones que le son atribuidas¹⁶.
- 4.1.15. Los recursos humanos disponibles por el CGP resultan insuficientes para llevar a cabo en forma eficiente la descentralización administrativa propuesta por la normativa.
- 4.1.16. El personal existente no tiene una adecuada distribución de funciones lo cual genera una merma en el cumplimiento de los objetivos propios del CGP¹⁷.
- 4.1.17. Teniendo en consideración que las cifras enviadas por Contaduría al 30/06/02 son provisorias y no definitivas, implicando tal circunstancia una limitación al alcance del examen, se observa que para el inciso 1

¹³ Tales como Registro Civil, Rentas y Empadronamiento Inmobiliario, Defensa del Consumidor, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria.

¹⁴ Establece las funciones de los Directores Generales de los CGP. Entre ellas, la de "Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano" (art. 1° Resolución 2-SSD-97) Asimismo se incumple con la Disposición 002-SSD-DGRH-99 (Anexo I) que establece las responsabilidades y tareas del Director de Información y Atención al Vecino.

¹⁵ Decreto 1958-GCBA-98 Anexo III

¹⁶ Como por ejemplo obras de mantenimiento urbano menor.

¹⁷ Existe una excesiva asignación de agentes al área de atención al público en detrimento de las otras áreas del CGP (del total de agentes de planta 5 se encuentran asignados al área de atención al público con más de 14 contratado, esto además del personal jerarquizado de la misma).

INFORME FINAL

de la

(Personal) y desglosado este para el personal permanente, se utilizó un 60,45 %, configurando *prima facie* un sobredimensionamiento del crédito asignado.

- 4.1.18. No cuentan con los recursos informáticos y tecnológicos necesarios para cumplir con eficiencia y eficacia la gestión diaria.
- 4.1.19. No se implementan actividades de capacitación para el personal de los CGP's.

CENTRO DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN N° 4

4.2. Infraestructura

- 4.2.1 El edificio asignado al CGP no cuenta con el espacio físico suficiente para un eficaz cumplimiento de las funciones atribuidas.
- 4.2.2. La Ubicación geográfica del Centro no es la mas adecuada por encontrarse en los límites de su zona de influencia.

4.3. Dirección General

- 4.3.1 No se ha solicitado la incorporación de los servicios de gestión¹⁸ que no se encuentran desconcentrados en el CGP¹⁹.
- 4.3.2 Falta de coordinación en la prestación de servicios a cargo de otras dependencias del GCBA, conforme lo prescribe la normativa aplicable (Resolución 2-SSD-97, Art. 1°, B.O. 24-2-97).).
- 4.3.3 No se pudo constatar la existencia de registros y/o documentos en los que se asienten y detallen las metas y objetivos propuestos, su evolución y niveles de cumplimiento correspondientes a la gestión del año 2001²⁰.
- 4.3.4 No se ha implementado un sistema que registre la verificación tanto de la existencia como de la resolución de los reclamos, lo que impide constatar el cumplimiento de lo prescripto en la normativa aplicable²¹.

¹⁸ Decreto 1958-GCBA-98 Anexo I.

¹⁹ Resolución 2-SSD-97, Art. 1° "Solicitar la adecuación de las áreas de servicio pertinentes del GCBA en caso de necesidad". "Proponer la incorporación de nuevos servicios y la modificación y ampliación de los existentes, atendiendo a criterios de economía de recursos". Asimismo al momento de realizarse el presente trabajo de campo la Dirección de Información y Atención al Público se encuentra a cargo del agente Piccinatti por Disposición Interna N° 04-DGCGP4-00 y los Departamento de Inspecciones y de Fiscalización de Obras y Catastro se encuentran vacantes.

²⁰ "... Con respecto a los objetivos que se ha propuesto el CGP... prefiere proponerse pocas metas pero posibles de ser cumplidas, en este sentido se ha cumplido un 60 a 70% de lo que ambicionaba, teniendo en cuenta los escasos recursos es un porcentaje alto y con el que se encuentra muy conforme"(de la entrevista con el Director General del CGP 4)

²¹ Resolución 192-SoySPyTyT-SSD-99 (BM 28-5-99) indica como función del CGP la de verificar la existencia real de la demanda recibida con personal propio y/o de futuras transferencias desde otras reparticiones (Anexo I, punto b) 4). La



- 4.3.5 El personal existente no tiene una adecuada distribución de funciones lo cual genera una merma en el cumplimiento de los objetivos propios del CGP²².

4.4 Dirección de Información y Atención al Público

- 4.4.1 Con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 Anexo I (Servicios de Gestión Desconcentrada) y Anexo III (Responsabilidades Primarias y Acciones):

a) No se realiza difusión a través de la Radio del Gobierno sobre los servicios que presta el CGP.

b) No existen en el CGP servicios de gestión desconcentrada²³, en materia de: renovación de licencias de conducir, Justicia de faltas, Higiene mortuoria -renovación de nichos y tarjetas azules para estacionamiento medido para los vehículos de los usuarios que concurren al CGP, lo que limita el accionar de la Dirección²⁴.

c) No se programan ni controlan los servicios prestados por las delegaciones del Registro Civil, Rentas y Empadronamiento Inmobiliario, Tesorería, Defensa del Consumidor, Asistencia Jurídica Gratuita y Mediación Comunitaria, ello en virtud de que los mismos dependen funcional y administrativamente de las áreas centrales, no admitiendo injerencia alguna por parte del CGP. Todo ello limita el accionar de la Dirección.

d) No todos los organismos del GCBA poseen el Sistema Único de Mesa de Entradas (SUME), lo que limita el accionar de la Dirección General particularmente respecto del seguimiento de las actuaciones que tramitan dentro de dichos organismos.

- 4.4.2 Debido a diferencias de criterios en la registración de los datos en base a los cuales se elaboran las estadísticas proporcionadas por el CGP difieren, en algunos casos, con las remitidas por la Subsecretaría de Descentralización como Informe de Gestión del año 2001²⁵.

Resolución 92-SSG-SSD-99 (BM 21-7-99) que organiza las Unidades de Mantenimiento Urbano Menor indica que los CGP "informarán al Director de la Guardia de Auxilio sobre el cumplimiento de las tareas programadas" y que dicho informe se utilizará para la evaluación del servicio. Resolución 1-SSMU-SSD-00 (BM 24-1-00) indica como función de la Dirección General del CGP la de "verificar ... la ejecución de los trabajos ordenados -de mantenimiento integral e la vía pública- y el cumplimiento de los plazos estipulados".

²² Existe una excesiva asignación de agentes al área de atención al público en detrimento de las otras áreas del CGP (del total de agentes de planta 5 se encuentran asignados al área de atención al público, con más 1 contratado, esto además del personal jerarquizado de la misma).

²³ Decreto 1958-98 Art. 13º. "La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará las normas de procedimiento para la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III".

²⁴ Decreto 1958-GCBA-98, Anexo III (Responsabilidad Primaria y Acciones)

²⁵ Por ejemplo la Subs. de Descentralización computa como reclamos también las reiteraciones de los mismos, los resueltos, etc.. De tal modo, la cantidad de reclamos por año que consigna en sus estadísticas difieren de los que resultan de las estadísticas elaborados por el CGP que no engloba los mismos.



4.4.3 No ha sido otorgada a la Delegación de la Dirección General de Rentas y Empadronamiento Inmobiliario la facultad para brindar la totalidad de los servicios que corresponden a esta área (v. gr. cambio de titularidad de patentes, baja del débito automático, etc.), asimismo se observa:

a) Las estadísticas proporcionadas por la Delegación de Rentas y Empadronamiento Inmobiliario elevadas a la Dirección General de Rentas referentes al total de trámites del período 2001, no coinciden con la suma realizada por este equipo de Auditoría trámite por trámite²⁶, debido a que el sistema empleado por dicha Delegación computa como dato no sólo los reclamos del año sino también los ingresados como reiteraciones.

4.4.5 Las tareas desarrolladas por la Dirección exceden, en algunos casos, la competencia y funciones atribuidas por la normativa, por ejemplo: necesidad de prestar ayuda al Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial.²⁷

4.4.6 Incumplimiento del Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría de Descentralización y la Subsecretaría de Recursos y Administración Tributaria aprobado por la Resolución N° 2-SSD-SRyAT-1999 (B.O. 19-4-99)²⁸, atento que el Sistema de Ventanilla Única no funciona como oficina de respuesta a los trámites iniciados en el CGP.

4.4.7 Se verifican dificultades en el sistema de reclamos, las que impiden desarrollar las tareas de la Ventanilla Única con eficiencia²⁹

4.5. Dirección Mantenimiento Barrial

4.5.1 Con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 Anexo I (Servicios de Gestión Desconcentrada) y Anexo III (Responsabilidades Primarias y Acciones):

a. No se pudo constatar que la Dirección de Mantenimiento Barrial efectúe el control respecto a: recolección de residuos

²⁶ Según Rentas el total de trámites para el período 2001 fue de 180.772. Según Auditoría la suma total de trámites es de 71.982.

²⁷ "Para realizar los recorridos el CGP cuenta con una sola camioneta, con la misma se llevan a cabo tareas de: correo, notificación por Mediación, traslado del Director General....Con el agravante que no hay inspectores nombrados para los Departamento de Inspecciones y de Fiscalización de Obras y Catastro. Esto significa que en el área en cuestión trabaja solo el entrevistado, pero que le presta mucha ayuda el señor Director de Información y Atención al Vecino. Sobre todo con el tema de los reclamos específicamente..." (de la entrevista con el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial)"

²⁸ Indica que el Sistema de Ventanilla Única de Atención al Público funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos (art. 1°).

²⁹ De la entrevista mantenida con el A/C de la Dirección de Información y Atención al Vecino, y los Jefes de Departamento de Ventanilla Única y de Coordinación con los Servicios Descentralizados.

domiciliarios; alumbrado público; control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos; obras públicas de pequeña escala y alcance local.

- b. No se realiza la programación, coordinación y control de los servicios prestados por Delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas, limitando el accionar de la Dirección.
- c. No existen en el CGP los servicios de gestión desconcentrada en materia de: Fiscalización de Obras de terceros, otorgamiento de permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras Menores de hasta 200 m², Ley 24.441 (D.M N°6 AD 630.1).

Comentario del ente auditado: El Director General y el Delegado Comunal manifiestan textualmente en el descargo efectuado al informe preliminar que:

Punto a) El Centro de Gestión y Participación a través de un servicio de inspección diaria releva los servicios de la vía pública y para el caso de recolección de residuos domiciliarios posee una directa interrelación con la Consultora de Control del servicio IATASA, resolviendo de inmediato los reclamos enviados por fax. Por otra parte a pedido de la Dirección General, en cuanto al servicio de barrido manual que presta junto con la empresa CLIBA, la Secretaría de Obras y Servicios Públicos ha incrementado el mismo en áreas de presentan mayor necesidad. Y el control del alumbrado público es realizado en comunicación directa con la empresa MANTELETRIC.

Punto b) La programación y coordinación de los trabajos de mantenimiento urbano que ejecuta la Dirección General de Obras Públicas se realizan en conjunto con el equipo de inspección de la citada repartición.

- 4.5.2 No se pudo verificar la existencia de procedimientos internos que obliguen a llevar un registro de las distintas instancias del trámite de determinado tipo de reclamos efectuados en el CGP. La modalidad utilizada queda limitada a la discrecionalidad del responsable a cargo del área.

Cometario del ente auditado: El Director General y el Delegado Comunal manifiestan en el descargo efectuado al informe preliminar que, en el área de atención al público existe un sistema manual de control de gestión para aquellas actuaciones que requieran trámite urgente de acuerdo a la problemática que se trate, este sistema abastece a las tres direcciones

- 4.5.3 Incumplimiento del Acuerdo de Gestión entre la Secretaría de Obras y Servicios Públicos y Tránsito y Transporte aprobado por Resolución 192-SOySPyTyT-SSD-1999³⁰. La Dirección General de Obras Públicas no ha

³⁰ Resolución 192- SoySPyTyT-SSD-99 (Normas de Procedimiento para la gestión desconcentrada de reparación de baches) Anexo I, Art. 1° dispone que: "La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho cuadrillas de trabajo de bacheo, que serán afectadas una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio". Art. 2° " Los CGP



organizado en el CGP las ocho cuadrillas de Trabajo de Bacheo, que deben afectarse cada dos CGP.

- 4.5.4 Incumplimiento del Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría General y Subsecretaría de Descentralización acerca de la Resolución N° 92-SSG-SSD-1999, B.M 21-07-99³¹, debido a que el CGP no puede proponer ni programar los trabajos de mantenimiento urbano en base a las denuncias que reciben.
- 4.5.5 Incumplimiento del Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano y la Subsecretaría de Descentralización aprobado por la Resolución N° 1-SSMU-SSD-00 (Anexo I)³² debido a que el CGP no siempre participa en la clasificación, el control, la certificación y recepción de los trabajos contratados.
- 4.5.6 Incumplimiento del Decreto 1015-GCBA-2000 (B.O. 19-7-00)³³:
- Se encuentran vacantes los cargos de Jefe de Departamento de Inspección y de Fiscalización de Obras y Catastro, por lo que no se ha dado cumplimiento al Art. 10° de la norma de referencia.³⁴
 - No se ejerce el poder de policía en el ámbito del CGP (Art. 10°), pese a habersele otorgado facultades para ello al Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial.³⁵
 - No se han destacado en el CGP los diez inspectores dependientes de la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, que deben

tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar" Art. 3°: "Las áreas de la Administración Central deben remitir las actuaciones administrativas generadas por la reparación de baches al CGP que corresponda"

³¹ Resolución 92-SSG-SSD-1999: Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio "Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor", para prestar servicios en las áreas geográficas de los CGP (Art. 1°) Los CGP, en base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el Sistema de Reclamos, propondrán a las UTMUM la programación de los trabajos de Mantenimiento Urbano Menor y éstas informarán, dentro de los 5 días, el tiempo y forma de su realización (Art.3°). Los CGP informarán a la Dirección Guardia de Auxilio sobre el cumplimiento de las tareas programadas. Dicho informe se utilizará para la evaluación del servicio (Art. 4°).

³² Aprueba las Normas de Procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I). El Art. 2° dispone que el Director del CGP o el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial participarán en el control, certificación y recepción de los trabajos contratados dentro de su jurisdicción. Posteriormente, se detallan las atribuciones de los mismos. Asimismo, en el Art. 1° , y a los efectos del relevamiento, clasificación y certificación, se detallan los diferentes rubros en que se agrupan las obras que se encargan a los contratistas en la licitación del mantenimiento integral en la vía pública.

³³ Desconcentra el poder de policía que detentan las Direcciones Generales de Verificaciones y Habilitaciones, Fiscalización de Obras y Catastro y Control de la Calidad Ambiental, que en el ámbito local será ejercido por las unidades polivalentes de cada CGP.

³⁴ "Art.10°: La Unidad Polivalente será conducida por el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, quién tendrá a su cargo las tareas de planificación, administración y control, conforme a lo establecido en el Anexo I. Se le atribuirá por el presente Decreto al Director de Mantenimiento Barrial y al Jefe de Departamento de Inspecciones y al Jefe de Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras, dependientes del Director General el CGP, Subsecretaría de Descentralización, facultades para ejercer el poder de policía, delegado por el Secretario de Gobierno"

³⁵ "Art.10°: La Unidad Polivalente será conducida por el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, quién tendrá a su cargo las tareas de planificación, administración y control, conforme a lo establecido en el Anexo I. Se le atribuirá por el presente Decreto al Director de Mantenimiento Barrial y al Jefe de Departamento de Inspecciones y al Jefe de Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras, dependientes del Director General el CGP, Subsecretaría de Descentralización, facultades para ejercer el poder de policía, delegado por el Secretario de Gobierno"

conformar la Unidad Polivalente, tal como lo prescribe el art. 4° del Decreto mencionado.

- d. No se ha destacado en el CGP un inspector dependiente de la Dirección General de Control de Calidad Ambiental conforme lo prescribe el art. 5°. Como consecuencia de ello, las tareas de contralor de ruidos molestos provenientes de fuentes fijas y transitorias, vibraciones, olores, altas temperaturas y falta de higiene y la recepción de las consultas sobre contaminación ambiental y denuncias las realiza el Inspector destacado de la DGVyH, excediendo el ámbito de su competencia.
- e. No se ha destacado en el CGP un inspector dependiente de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro conforme lo prescribe el art. 6°.
- f. No se ejercen las funciones y competencias, aprobadas por el art. 11°³⁶ (Anexo I, art. 1°, 2°, 3° y 4°)³⁷, ya que solo se acciona en base a las denuncias recibidas por Mesa de Entradas del CGP.
- g. No surge de las tareas de campo realizadas, que las áreas centrales descritas en los arts. 1°, 2° y 3°³⁸ cumplan con las obligaciones impuestas por el art. 12°³⁹ y art. 1° punto 1.1. *in fine*, del Anexo I⁴⁰ del Decreto citado.

4.5.7 No surge de las tareas de campo realizadas que el CGP tenga facultades para cumplir en forma acabada con las funciones respecto

³⁶ Decreto 1015-GCBA-00 Art. 11°: "Apruébense las funciones, competencias, y procedimientos que como Anexo I forman parte integrante del presente".

³⁷ Decreto 1015-Anexo I Art. 1°: "Las Direcciones Generales de Verificaciones y Habilitaciones, de Control de Calidad Ambiental y de Fiscalización de Obras y Catastro en lo que respecta a las actuaciones administrativas alcanzadas por esta norma deberán: ... 1.6. Clausuras: Ratificarán -o en su caso elevarán para su ratificación por la autoridad competente- las clausuras preventivas inmediatas que efectúen los inspectores del CGP, ... como así también dictarán los actos administrativos que las sustenten. Todo ello sin perjuicio de realizar las clausuras que correspondan en el marco de las acciones sistematizadas de control preventivo", Art. 2° El Director General del CGP tendrá a su cargo las siguientes funciones y competencias: ... 2.4. Orden de Inspección: Emitirá la orden de inspección en caso de que se observen anomalías no denunciadas por los vecinos dando intervención al Jefe de Departamento de Inspecciones", y Art. 4°: "Cada uno de los inspectores destacados en los CGP tendrá a su cargo las siguientes funciones y competencias: 4.1. Tratamiento de Denuncias: En ningún caso podrá actuar de oficio sino únicamente por denuncias presentadas por escrito o por solicitud escrita del Director General del CGP. En caso de que observe anomalías no denunciadas por los vecinos dará intervención al Jefe de Departamento de Inspecciones del CGP a efectos de que se realice la orden de inspección correspondiente emitida por el Director General del CGP. 4.2. Clausuras: Efectuará las clausuras preventivas inmediatas..., sin perjuicio de lo dispuesto en el pto. 1.6 in fine. Asimismo colaborará dentro de la zona de influencia del CGP con el control y mantenimiento de las clausuras oportunamente efectuadas por la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, Control de la Calidad Ambiental y Fiscalización de Obras y Catastro, antes de la vigencia del presente".

³⁸ Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones (art. 1°). Dirección General de Control de la Calidad Ambiental (art. 2°) y Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro.

³⁹ Decreto 1015. Art. 12° "Las áreas centrales mencionadas en los Arts. 1°, 2° y 3° del presente decreto, deberán informar a las Direcciones de Desarrollo y Mantenimiento Barrial de cada CGP sobre cualquier modificación. También serán los responsables de mantener actualizado mediante capacitación al personal afectado a los CGP".

⁴⁰ Decreto 1015. Anexo I. Art. 1° "Las Direcciones Generales de Verificaciones y Habilitaciones, de Control de Calidad Ambiental y de Fiscalización de Obras y Catastro en lo que respecta a las actuaciones administrativas alcanzadas por esta norma: 1.1. Tratamiento de Actuaciones: ... Las Direcciones Generales deberán informar al CGP sobre el estado de estos expedientes en trámite y remitir copia simple de las actuaciones principales".

al mantenimiento integral de la vía pública asignadas por la Resolución 1-SSMU-SSD-2000⁴¹.

4.6. Dirección de Desarrollo Sociocultural

4.6.1 Con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 Anexo I (Servicios de gestión desconcentrada) II (Organigrama) y III (Responsabilidad Primaria)⁴²:

- a. No existen en el CGP los servicios de gestión desconcentrada en materia de: otorgamiento de permisos para ferias artesanales, jardines maternos, recreación infantil, turismo, uso de polideportivos y padrinazgo. Tal circunstancia limita el accionar de la Dirección⁴³.
- b. No se programan ni controlan los servicios prestados por las delegaciones centrales en materia de: promoción del deporte, tercera edad, servicios para la juventud, sino que el CGP actúa como simple intermediario entre el vecino y el área central, limitando su accionar a la coordinación de dichos servicios.
- c. La inexistencia de un canal directo de comunicación entre el CGP y las Secretarías de Salud, Educación, Cultura y Promoción Social, limita el accionar de la Dirección en lo relativo a las facultades de programación y control de los servicios prestados por las mismas.

4.6.2. No se pudo constatar el cumplimiento del acuerdo de gestión celebrado entre la Subsecretaría de Descentralización y la Subsecretaría de Promoción Social aprobado por la Resolución N° 10 SSPyDC-SSD-98.

4.6.3. No se pudo constatar el cumplimiento del acuerdo de gestión celebrado entre la Subsecretaría de Descentralización y la Subsecretaría de Promoción Social aprobado por la Resolución N° 10 SSPyDC-SSD-98.

4.6.4. No se ha verificado los relevamientos realizados en la zona de influencia del CGP a fin de detectar las necesidades sociales de la misma⁴⁴.

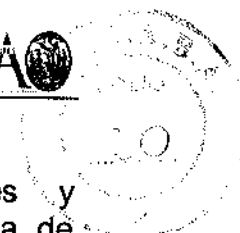
4.7. Departamento de Administración General

⁴¹ Aprueba un Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría de Descentralización y la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano, que establece las Normas de Procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I)

⁴² Decreto 1958-GCBA-98, aprueba en su art. 2° los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP (Anexo I) y en su art. 3° aprueba la responsabilidad primaria y esquema de acciones de los CGP 3, 7, y 13 (Anexo III)

⁴³ Entrevista con el Director de Desarrollo Socio Cultural del CGP 4 las Jefas de Departamento de Acción Social y Comunitaria y de Cultural y Educación..

⁴⁴ Entrevista el Director de Desarrollo Socio Cultural del CGP 4 y las Jefas de Departamento de Acción Social y Comunitaria y de Cultural y Educación.



- 4.7.1. No tiene asignadas funciones administrativas, contables y presupuestarias en forma descentralizada. Es solo una oficina de rendición y de elevación interna dependiente de la administración central del proyecto.
- 4.7.2. La falta de personal apareja, en algunos casos, superposición de funciones.
- 4.7.3. Se advierte que no se encuentra determinado el horario de ingreso y salida del organismo de algunos agentes⁴⁵ lo que impide cumplir de manera adecuada con lo prescripto por el Decreto 710/97.
- 4.7.4. Con relación a la infraestructura se ha podido observar que la misma es inadecuada para un organismo que presta servicios de atención al público.⁴⁶

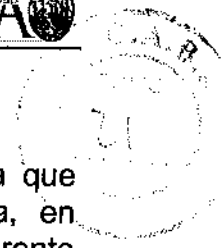
4.8. Delegado Comunal⁴⁷

- 4.8.1 No se pudo constar la existencia del acto administrativo (Decreto) de creación del Cuerpo de Delegados Comunales, el cual había sido suprimido mediante Decreto N° 1988-GCBA-99 (B.O. 10/11/00). No obstante ello, con posterioridad a su supresión, a través de la Resolución de fecha 22/12/00 emanada de la Subsecretaría de Descentralización, se les otorga nuevas funciones.

⁴⁵ El control del personal de este organismo se lleva a cabo por medio de una planilla de asistencia que se encuentra en la oficina donde funciona el Departamento de Administración del CGP, pero comenta el agente a cargo del departamento que ha costado mucho esfuerzo que los agentes firmen su horario de ingreso y de salida del CGP. La existencia de la mencionada planilla horaria se efectivizó después de la realización de una auditoría de SIGEBA sobre Recursos Humanos, por la que se les exigió dicho control.

⁴⁶ "El edificio no cuenta con instalación de gas (no hay agua caliente)" asimismo en época de verano algunos sectores son demasiado calurosos, para lo cual se realizó la compra de equipos de aire acondicionado, pero solo pudo instalarse uno en la sala de casamientos, ya que cuando se intentó colocar los demás equipos se verificó que el edificio no es apto para tal instalación, la capacidad eléctrica no lo permite si se hiciera tal instalación el edificio se quedaría sin luz ... las modificaciones que se deberían realizar para este caso son excesivamente costosas y expresa que estamos hablando de un lugar destinado a casa familiar, que si bien es amplia no contiene comodidades necesarias para que funcione un organismo el GCBA y sobre todo donde hay atención al público" (de la entrevista con el Señor jefe de Departamento de Administración General del CGP 4)

⁴⁷ Actualmente y luego de que se suprimiera el Cuerpo de Delegados Comunales por el Decreto 1988-GCBA-00 (B.O. 10-11-00) el Subsecretario de Descentralización con fecha 22-12-00 resuelve otorgarle funciones (detalladas en el punto 3. f), tales como: "Presidir el Consejo Consultivo Honorario, promoviendo la convocatoria de las distintas expresiones de participación vecinal en el accionar de dichos Consejos Consultivos Honorarios" y "Supervisar el funcionamiento del Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria que funciona en el ámbito del CGP de acuerdo al art. 5° del Decreto 1958". Estas funciones son específicas de los Delegados Comunales.



4.8.2 Falta de claridad y/o especificidad en la normativa antes citada que asigna funciones a los Delegados Comunales, lo cual genera, en algunos casos, obligaciones difusas⁴⁸ y, en otros, una aparente superposición de funciones⁴⁹ con respecto a los Directores Generales.

4.8.3 No se ha implementado un procedimiento formal para convocar a las instituciones de la zona a que formen parte del Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria⁵⁰.

4.9. Otras Observaciones.

4.9.1. El sistema de carga de reclamos (CRIC) los agrupa conforme a las distintas instancias del trámite en que los mismos se encuentren, no permitiendo discriminarlos de acuerdo al año en que tuvieron inicio. Por ello, sólo posibilita obtener resultados parciales discriminados por etapas del trámite, o bien un número global de casos comprensivo de la totalidad de dichas etapas.

4.9.2. De tal manera, el CRIC resulta deficitario en su función de elaboración de resultados estadísticos, por cuanto los mismos no reflejan la realidad de los reclamos iniciados en un período determinado (Año 2001)

4.9.3. Revisadas cuatro cajas chicas se determinan las siguientes consideraciones:

a. Se observa que el gasto total auditado y verificado en los rubros siguientes representa: servicios telefónicos (31,27 %), luz y sonido (12,60 %), alimentos para personas (5,81 %), limpieza (5,20 %), servicios técnicos y profesionales (4,87 %) y ferretería (4,27 %).

b. En varias compras no se especifica su necesidad ni destino.

c. No obstante la existencia de norma específica que determina la no inclusión de tickets como comprobantes de pagos, se ha

⁴⁸ En el art. 4º del decreto citado se mencionan también entre las funciones del Cuerpo de Delegados Comunales: "Efectuar el seguimiento de la acción de gobierno en el Centro de Gestión y Participación de su zona" y "Proponer una declaración de infraestructura de proximidad".

⁴⁹ "El decreto 1988/00 atribuye a los Delegados Comunales la siguiente función: Proponer la incorporación de nuevas prestaciones en los CGP. Por su parte la Disposición 2-SSD-97, en su art. 1º asigna funciones similares a los Directores Generales del CGP, por ejemplo: "Proponer la incorporación de nuevos servicios y la modificación y ampliación de los existentes, atendiendo a criterios de economía de recursos".

Otra función atribuida al Delegado Comunal es la de "Identificar prioridades de la zona, en particular los proyectos que requieren soluciones en situaciones conflictivas de amplia importancia". En el caso del Director General la función consiste en "Mantener un relevamiento actualizado de los recursos y necesidades por zona".

⁵⁰ El Director General en su entrevista manifiesta que "...en este CGP no funciona el Consejo Consultivo Honorario ni se han convocado asociaciones vecinales para que participen en el mismo..."



constatado que en las cajas auditadas se incluyen dichos instrumentos.

d. La inclusión de los mencionados tickets no ha sido observada por la Dirección Técnica Administrativa y Legal ni por el Sector Responsables del área de Contaduría.

4.9.4. Las instalaciones no se encuentran debidamente adaptadas o preparadas para permitir el acceso de personas con capacidades diferentes.

5. RECOMENDACIONES

5.1 Subsecretaría de Descentralización

5.1.1. Celebrar acuerdos de gestión con las áreas centrales de la administración a los fines de posibilitar el cumplimiento de los objetivos del programa de descentralización.

5.1.2. Desconcentrar la gestión de los servicios previstos en el art. 3º del Decreto 1958-GCBA-98, Anexo I.

5.1.3. Proceder al llamado a cubrir los cargos de Director y Jefe de Departamento en forma uniforme en todos los CGP.

5.1.4. Cumplir con el trámite administrativo correspondiente para cubrir los cargos de Jefe de Departamento de Inspecciones y Jefe del Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras.

5.1.5. Incorporar al SUME a todas las reparticiones de la administración central a los fines de dotar al Sistema de Ventanilla Única de mayor agilidad y eficiencia, posibilitando así el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes⁵¹.

5.1.6. Implementar, en forma conjunta con las áreas centrales de la administración que se encuentran fuera del Sistema SUME, un procedimiento que permita mantener informado al CGP de los cambios de estado en el trámite de los reclamos.

5.1.7. Implementar mecanismos tendientes a que el CGP intervenga en la determinación de las prioridades de los reclamos a satisfacer, de acuerdo a lo establecido en los acuerdos de gestión que le otorgan dicha facultad.

⁵¹ Resolución 2-SSRyAT-SSD-98 (BO 12-3-99) para los CGP piloto: "La Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos" (Art. 1º) y Resolución 3-SSRyAT-SSD-00 (BO 29-2-00) extendió al resto de los CGP.

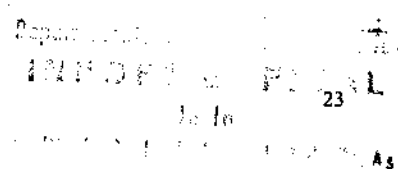


- 5.1.8. El sistema de reclamos debe permitir generar estadísticas respecto a un período completo de tiempo, para, de tal modo, posibilitar el análisis de los niveles de atención y satisfacción de los reclamos recibidos durante la gestión correspondiente.
- 5.1.9. Implementar un procedimiento administrativo que indique a la Dirección General del CGP la modalidad⁵² de los relevamientos a realizar.
- 5.1.10. Destacar el personal correspondiente para conformar las unidades polivalentes que prescribe el art. 11° del Decreto 1958-GCBA-98 y art. 6° del Decreto 1015-GCBA-00.
- 5.1.11. Proceder al dictado de las normas pertinentes que posibiliten el efectivo cumplimiento de la responsabilidad primaria asignada al CGP y funciones específicas atribuidas a la Dirección General del CGP (Decreto 1958-GCBA-98 y 2237-GCBA-99⁵³ y Resolución 2-SSD-97 Art. 1°⁵⁴) con relación a la coordinación de las distintas dependencias de las unidades centrales que funcionan en los CGP.
- 5.1.12. Descentralizar administrativamente la elaboración y ejecución del presupuesto para cada CGP, dotando a la dirección de administración de cada uno de ellos de las atribuciones necesarias para gestionar su presupuesto en forma independiente.
- 5.1.13. Asignar al CGP las partidas presupuestarias necesarias que posibiliten efectuar, en su zona de influencia, obras menores, tal como lo señala la normativa vigente.
- 5.1.14. Dotar al Centro de Gestión y Participación de personal suficiente para cumplir de manera eficiente el proceso de descentralización administrativa, e implementar actividades de capacitación del mismo para las distintas funciones a su cargo.
- 5.1.15. Dotar al CGP de los recursos informáticos y tecnológicos necesarios para cumplir eficientemente la gestión diaria.
- 5.1.16. Implementar actividades y cursos de capacitación en materia administrativa, contable, patrimonial, presupuestaria, sistemas entre otras, destinadas al personal que se desempeña en el CGP.

⁵² Establecer clase de relevamiento y frecuencia con que deben realizarse, indicando las responsabilidades e interrelaciones de las áreas centrales involucradas en el circuito.

⁵³ "Programar y Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias, propendiendo a su optimización y a la unificación de criterios de gestión".

⁵⁴ Idem Nota 42.





Centro de Gestión y Participación N° 4

5.2. Infraestructura

- 5.2.1. Dotar al Centro de Gestión de un espacio físico acorde a la índole de las funciones atribuidas, a los efectos de posibilitar una correcta atención a los vecinos⁵⁵.
- 5.2.2. Ubicar al Centro de Gestión y Participación en un lugar que facilite la concurrencia de la mayoría de la población residente en su zona de influencia.

5.3. Dirección General

- 5.3.1. Solicitar la incorporación de los servicios de gestión que no se encuentran desconcentrados en el CGP.
- 5.3.2. Realizar la coordinación de la prestación de los servicios, tal como lo prescribe la normativa vigente (Resolución 2-SSD-97, Art. 1°, B.O. 24-2-97).
- 5.3.3. Circunscribir las tareas de la Dirección de Información y Atención al Público a las funciones que específicamente le atribuye la normativa.
- 5.3.4. Generar registros en los que se asienten y detallen las metas y objetivos propuestos para un período determinado, que permitan evaluar su evolución y niveles de cumplimiento⁵⁶.
- 5.3.5. Realizar los relevamientos geográficos que posibiliten evaluar las necesidades barriales sobre mantenimiento urbano.

5.4. Dirección de Información y Atención al Público

- 5.4.1. Realizar las gestiones administrativas pertinentes para cubrir en forma permanente los cargos vacantes en la Dirección de Información y Atención al Vecino y en los Departamentos que la componen, que se encuentran cubiertos en forma interina.

⁵⁵ Estaría próxima a su conclusión una nueva construcción que dotaría al CGP de mayor capacidad para llevar a cabo las tareas que tiene al momento, no obstante al momento de nuestra visita no se pudo ver la nueva distribución y su funcionamiento.

⁵⁶ No es posible fijar metas específicas, ya que al momento de tomarse las decisiones sobre prioridades a tratar en cada CGP, la Administración Central no permite a los Directores de los CGP participar en la toma de decisiones, lo que hace imposible que se puedan fijar las urgencias y prioridades para la zona del CGP 5. Entrevista con el Director General del CGP 5.

5.4.2. Con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-98 (Anexo I y III) las siguientes:

- a. Efectuar la difusión en la Radio del Gobierno respecto de los servicios que presta el CGP.
- b. Solicitar al Director General del Centro de Gestión la incorporación de los servicios de gestión que aún no se hayan desconcentrado en el CGP.
- c. Programar y controlar los servicios prestados por las delegaciones de las unidades centrales en el CGP, dependientes de la Dirección a su cargo.

5.4.3. Implementar un procedimiento interno de registro de datos que impida la generación de estadísticas diferentes sobre un mismo período.

5.4.4. Solicitar la incorporación de los servicios que corresponde brindar a la delegación de la Dirección General de Rentas.

5.4.5. Solicitar la incorporación de los servicios que corresponde brindar a la delegación del Registro Civil y Capacidad de las Personas

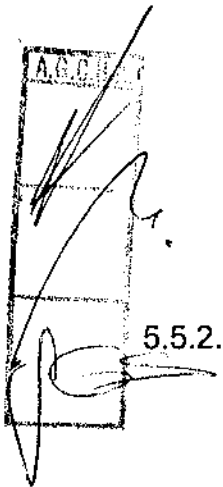
5.4.6. Implementar los mecanismos pertinentes que posibiliten al Sistema de Ventanilla Única cumplir adecuadamente con la función asignada por la Resolución N° 2-SSD-SRyAT-1999 (B.O. 19-4-99).

5.5. Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

5.5.1. Con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-98, (Anexo I y III) las siguientes:

- a. Efectuar el control de las obras públicas de pequeña escala y alcance local.
- b. Efectuar tareas de coordinación, programación y control de los servicios prestados por las delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas.
- c. Solicitar al Director General del Centro de Gestión la incorporación de los servicios de gestión que aún no se hayan desconcentrado en el CGP.

5.5.2. Implementar un procedimiento interno de registro de la recepción y seguimiento del estado del trámite de los reclamos.





- 5.5.3. Solicitar al Director General del CGP la afectación de las cuadrillas de bacheo que prescribe la resolución 192-SOySPyTyT-SSD-99.
- 5.5.4. Proponer y programar los trabajos de mantenimiento urbano que debe realizar la guardia de auxilio, tal como lo señala la Resolución 92-SSG-SSD-99.
- 5.5.5. Clasificar, controlar, certificar y recibir los trabajos de mantenimiento integral de la vía pública contratados en su zona, conforme lo prescribe la Resolución 1-SSMU-SSD-00.
- 5.5.6. Solicitar la implementación de un procedimiento que permita al CGP contar con los inspectores del cuerpo de la DGVyH para realizar tareas los fines de semana, feriados y en horario nocturno.
- 5.5.7. El inspector de la DGVyH destacado en el CGP debe cumplir sus tareas bajo dependencia jerárquica y funcional del Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, conforme lo indica la normativa vigente.
- 5.5.8. Permitir al CGP que realice un control y seguimiento de las actas enviadas por éste a la DGVyH relativas a los locales pasibles de clausura, para que esta última garantice la finalización de la tarea iniciada por el CGP.
- 5.5.9. Con relación a lo prescripto por el Decreto 1015-GCBA-00:
 - a. Ejercer el poder de policía en el ámbito del CGP, de acuerdo con las facultades otorgadas para ello por el art. 10º.
 - b. Realizar inspecciones de carácter preventivo en la zona del CGP conforme lo dispuesto en la norma citada en el epígrafe.
 - c. Solicitar la incorporación de la totalidad de los inspectores que conformen la Unidad Polivalente (art 4º).
 - d. Solicitar la incorporación de la Unidad Polivalente de inspectores (art. 5º).
 - e. Solicitar la incorporación de la Unidad Polivalente de inspectores (art. 6º).
 - f. Ejercer la totalidad de las funciones y competencias atribuidas en el (art. 11º).
 - g. Solicitar a las áreas centrales especificadas en los arts. 1º, 2º y 3º del Decreto citado, el cumplimiento efectivo de las obligaciones que le son impuestas por el art. 12º y 1º punto 1.1 del Anexo I.

AGCBAO



5.5.10. Dar cumplimiento efectivo a la Resolución 1-SSMU-SSD-00, con relación a las funciones y competencias asignadas.

5.6. Dirección de Desarrollo Socio Cultural.

5.6.1. Con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-98 (Anexo I, II y III):

- a. Solicitar al Director General del Centro de Gestión la incorporación de los servicios de gestión que aún no se hayan desconcentrado en el CGP.
- b. Programar y controlar los servicios prestados por las delegaciones de las unidades centrales en el CGP en materia de promoción del deporte, tercera edad, servicios para la juventud, dependientes de la Dirección a su cargo.
- c. Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por las delegaciones de las unidades centrales en materia de: promoción social, servicio social zonal, asistencia al menor y a la familia
- d. Generar canales de comunicación directa entre las Secretarías de Salud, Educación, Cultura y Promoción Social y el CGP. Ello permitiría una mayor celeridad y agilidad en los procesos a seguir, tal como se expresa en los Objetivos de la Subsecretaría de Descentralización (Decreto 1988-GCBA-00)

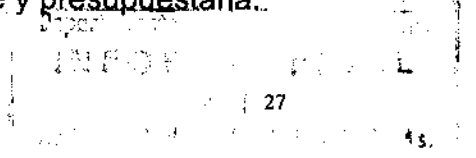
5.6.2. Dar cumplimiento al Acuerdo de Gestión aprobado por Resolución 10-SSPyDC-SSD-98.

5.6.3. Realizar los relevamientos pertinentes en la zona de influencia del CGP, a los fines de detectar las necesidades sociales de la misma.

5.6. Departamento de Administración General

5.6.1. A los fines de fortalecer el proceso de descentralización iniciado, cada CGP, a través de sus respectivos Departamentos de Administración, deberían proceder a la elaboración de sus propios presupuestos de gastos y recursos, convirtiéndose en unidades ejecutoras del mismo.

5.6.2. Implementar actividades de capacitación interna para el personal que se desempeña en el área administrativa, contable y presupuestaria.



- 5.6.3. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 710/97 instruyendo a todas las áreas del CGP para que registren e informen el horario de ingreso y salida del personal del organismo.

5.7. **Delegado Comunal**

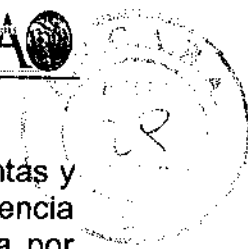
- 5.7.1. Propiciar el dictado del acto administrativo pertinente (Decreto) de creación del Cuerpo de Delegados Comunales, a fin de regularizar su situación normativa, habida cuenta de su supresión por el Decreto N° 1988-GCBA-99 (B.O. 10/11/00).
- 5.7.2. Definir con mayor claridad y precisión las funciones y competencias que se atribuyen al Delegado Comunal y al Director del CGP, evitando la superposición de las mismas.
- 5.7.3. Implementar un procedimiento formal para convocar a las instituciones de la zona a formar parte del ROAC.

5.8. **Otras recomendaciones.**

- 5.8.1. Mejorar el sistema de carga de reclamos de forma que su utilización permita emitir estadísticas de casos determinados en un lapso de tiempo también determinado, que representen la realidad de los mismos.
- 5.8.2. En materia de caja chica se determinan las siguientes recomendaciones:
- a. Debe especificarse en cada compra su necesidad y destino.
 - b. No debe incluirse tickets como comprobantes de pago.
- 5.8.3. Las instalaciones deben adaptarse a la normativa de planeamiento urbano, facilitando el acceso a las mismas a toda la comunidad, especialmente a las personas con capacidades diferentes.

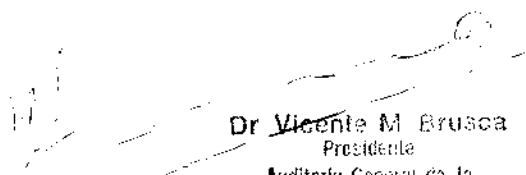
6. **Conclusión.**

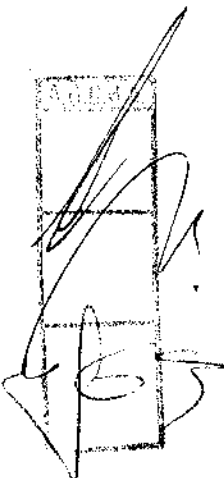
No obstante las limitaciones expuestas en el presente informe respecto a que: los CGP no son unidades ejecutoras de sus propios presupuestos; la falta de concreción de los acuerdos de gestión por parte de las unidades centrales;



las delegaciones que funcionan en el ámbito del CGP (Registro Civil, Rentas y Empadronamiento Inmobiliario, Tesorería, Defensa del Consumidor, Asistencia Jurídica Gratuita y Mediación Comunitaria) no admiten injerencia alguna por parte del CGP porque dependen funcional y administrativamente de las áreas centrales; en este caso particular, la asignación de un espacio físico reducido y con una ubicación geográfica inadecuada para un eficaz desempeño de las funciones atribuidas, podemos concluir que el Centro de Gestión y Participación N° 4 cumplió en forma aceptable las tareas encomendadas durante el período auditado. La utilización de los recursos disponibles puede considerarse, en términos de economía, eficiencia y eficacia, en un nivel de gestión medio con relación al óptimo deseable.

Buenos Aires, abril de 2003


Dr. Vicente M. Brusca
Presidente
Auditoría General de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires





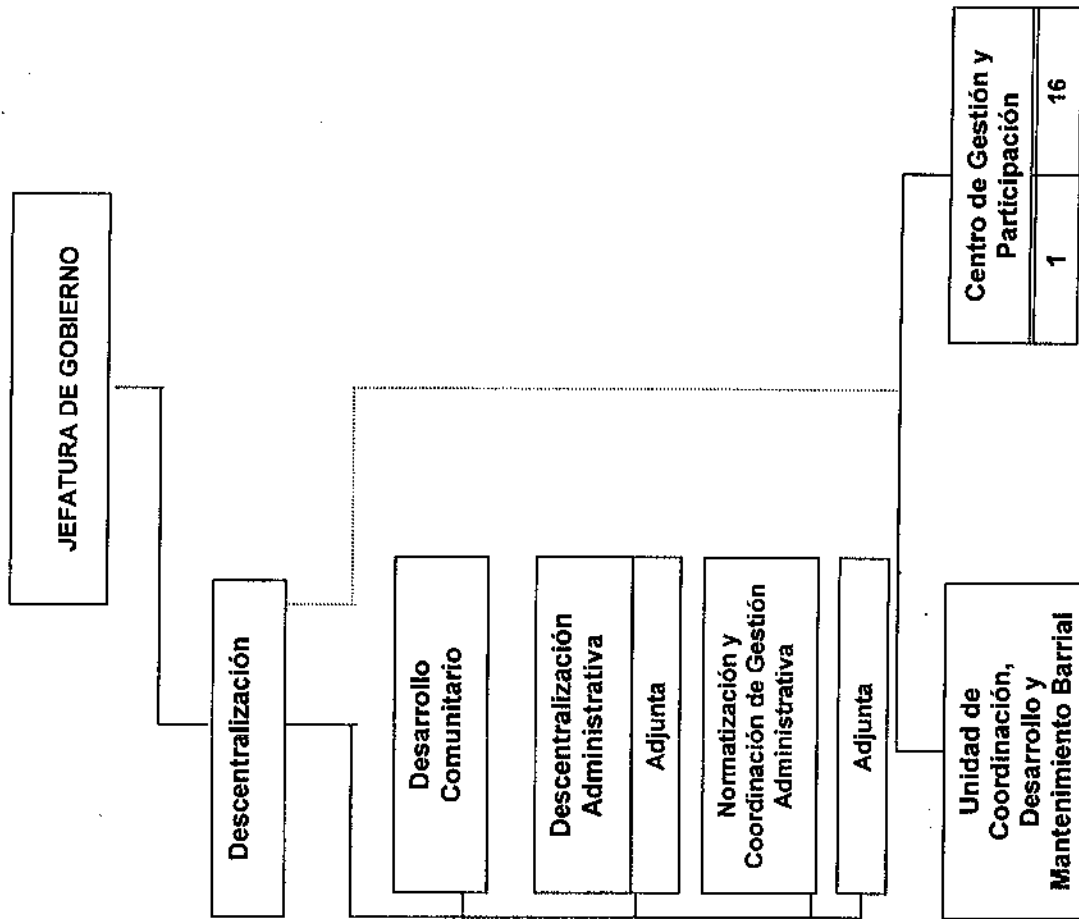
ANEXOS

[Handwritten signature]

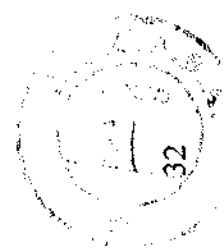
ANEXO I

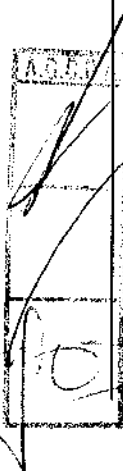
Decreto 1988-GCBA-00-Boletín Oficial N°1067
Organigrama, Jefatura de Gobierno

AGCBA

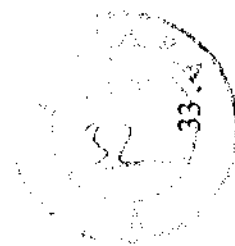
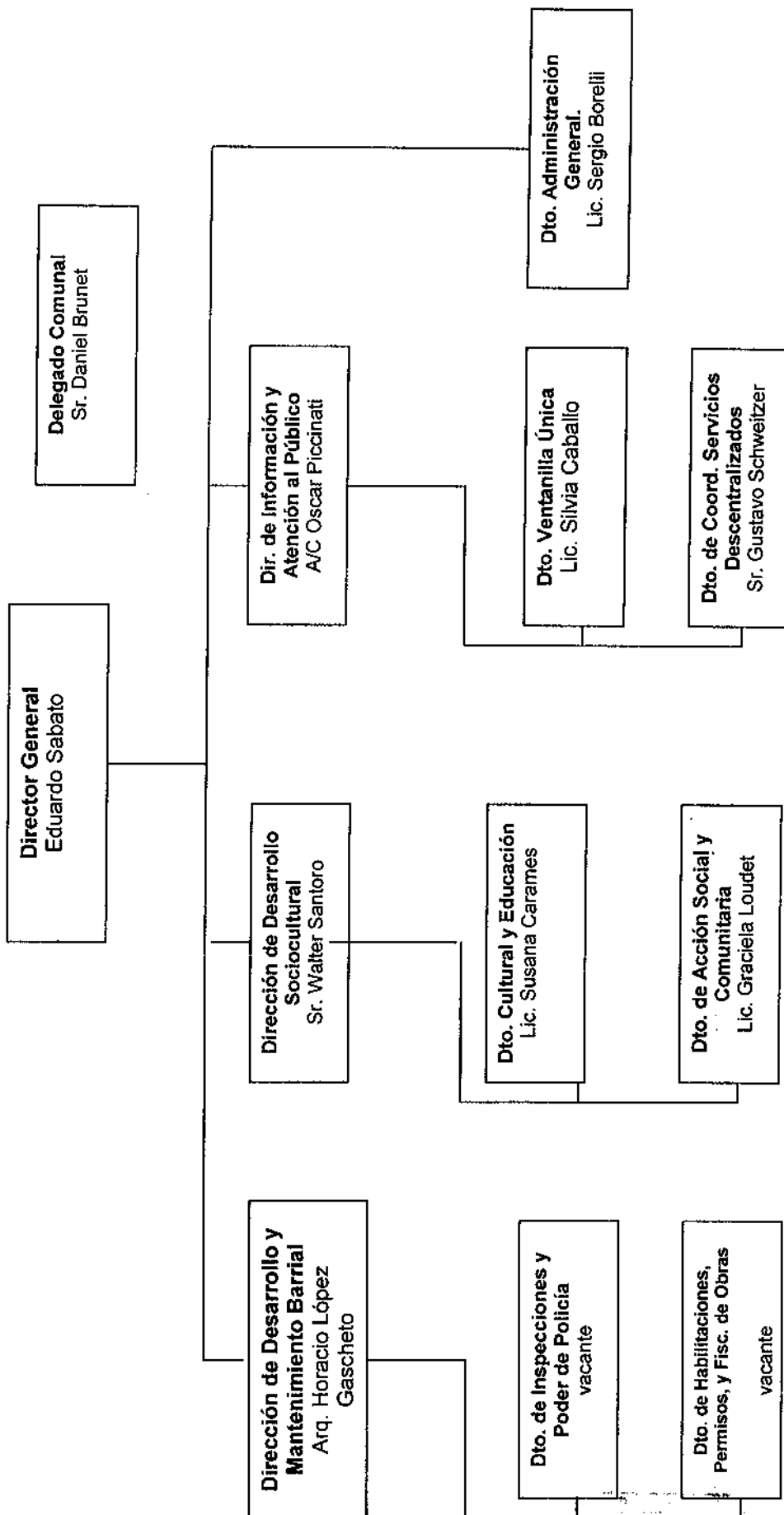


ANEXO I A FUERA DE NIVEL





Fuera de Nivel: Centro de Gestión y Participación N° 4
Publicado en el Boletín Oficial



- Decreto 1988-GCBA- Suprime el Cuerpo de Delegados Comunales (creados por el Decreto 850-GCBA-97) dependientes del Jefe de Gobierno (art. 51º).-
- Decreto 2358-GCBA-00 (19-12-00) Autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de Delegado Comunal dependiente de la Subsecretaría de descentralización en el ámbito de los Centros de Gestión y participación.-
- El Delegado Comunal no integra la estructura formal que conforma institucionalmente el C.G.P. (ver funciones específicas del Delegado Comunal en anexo V).-

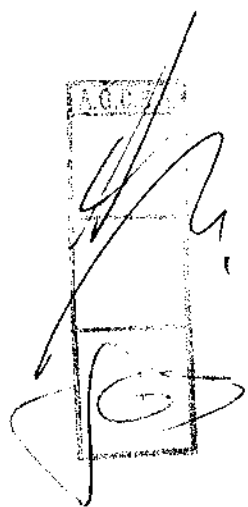
AGCBA

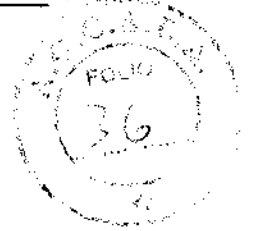


- 1.- Vélez Sárfield
- 2.- San Cristóbal Sud
- 3.- Santa Lucía
- 4.- San Juan Evangelista
- 5.- Flores
- 6.- San Carlos Sud
- 7.- San Carlos Norte
- 8.- San Cristóbal Norte
- 9.- Balvanera Oeste
- 10.- Balvanera Sud

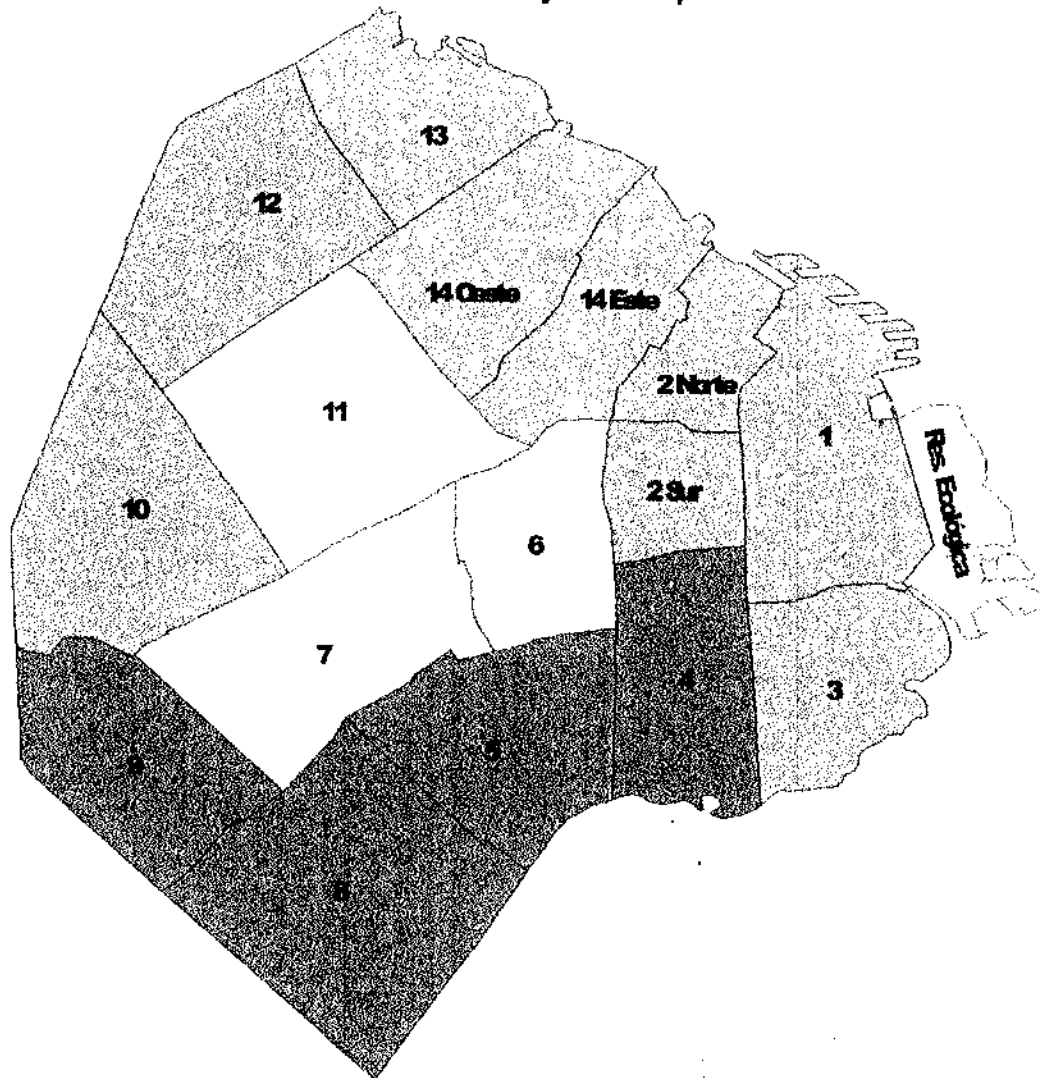
- 11.- Balvanera Norte
- 12.- Concepción
- 13.- Montserrat
- 14.- San Nicolás
- 15.- San Bernardo
- 16.- Belgrano
- 17.- Palermo
- 18.- Las Heras
- 19.- Pilar
- 20.- Socorro

- 21.- San Vicente de Paul
- 22.- Villa Lugano
- 23.- Cristo Obrero
- 24.- Versailles
- 25.- San Luis Gonzaga
- 26.- San José
- 27.- Ntra. Sra. del Carmen
- 28.- Saavedra



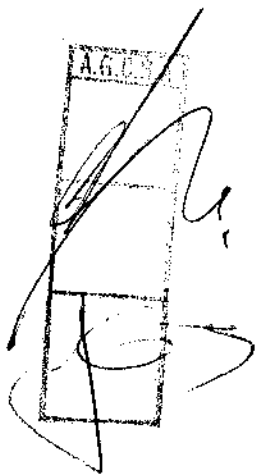


ANEXO II
Ciudad de Buenos Aires: división por Centros de Gestión y Participación

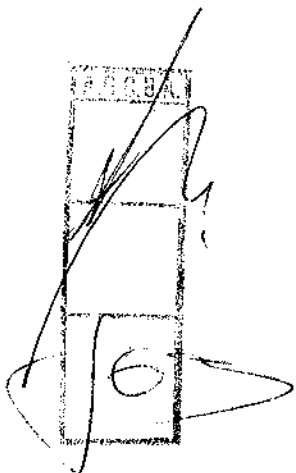
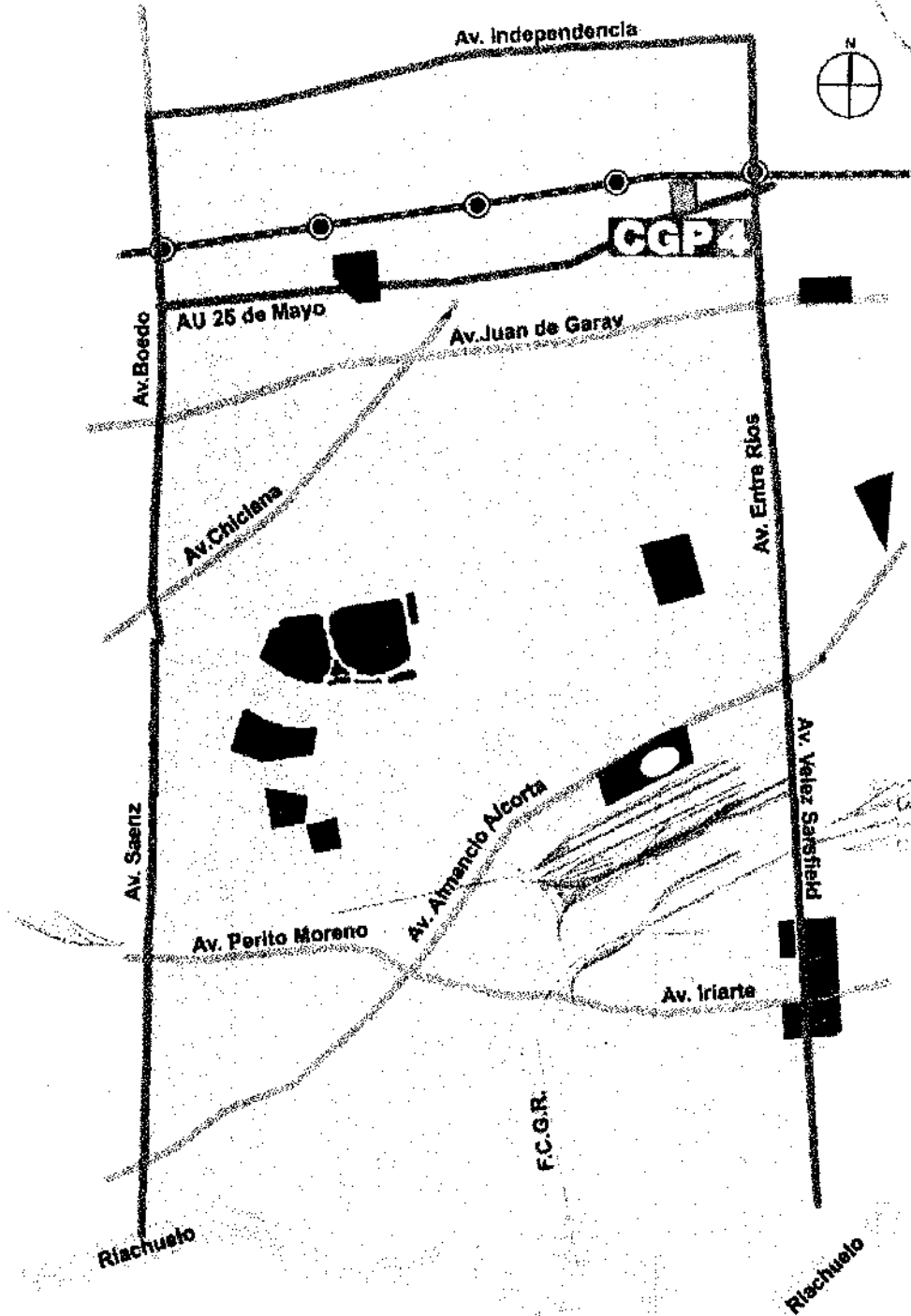


- CENTRO**
- ESTE**
- NORTE**
- NOROESTE**
- SUR**

ANEXO II



MAPA DE LÍMITES GEOGRÁFICOS



ANEXO III

FECHA DE DESIGNACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS EN LAS DISTINTAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA ESTRUCTURA DEL CGP N° 4.

- El Director General del CGP N° 4 fue nombrado por Decreto 2048-GCBA-2000 del 14/11/2000.
- La Dirección de Información y Atención al Público se encuentra vacante. Por Disposición Interna del CGP 4 N° 004-CGP4- 2000⁵⁷ (04-10-2000), la misma se pone a cargo de un agente.
- El Jefe de Departamento de Coordinación con los Servicios Descentralizados, el 14/11/2001, por Decreto 1833-GCBA-2001.
- Jefa de Ventanilla de Atención Única, el 01/08/2000, mediante Decreto 1275-GCBA-2000.
- Director de Desarrollo Socio Cultural, el 06/09/2001 mediante Decreto 1313-GCBA-01.
- Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, el 01/08/2000, mediante Decreto 1268-GCBA-00.
- Jefa de Departamento de Acción Social y Comunitaria, el 01/12/2000, mediante Decreto 2194-GCBA-00.
- Jefa de Departamento Cultural y Educación, el 30/07/2001, mediante Decreto 1026-GCBA-01.
- Decreto 1178-GCBA-2000 Jefe de Departamento de Administración General, el 26/07/2000, mediante
- Jefe de Departamento de Inspecciones, se encuentra vacante.⁵⁸
- Jefa de Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras y Catastro, se encuentra vacante.⁵⁹

⁵⁷ En la mencionada Disposición(04/10/2000) se expresa en los considerandos que se hace necesario por expresas razones de servicio, designar un responsable a cargo del despacho de la Dirección de Información y Atención al Público, que se halla vacante...y que el agente Oscar Piccinati reúne los requisitos exigidos para el desarrollo de las tareas en esta materia, por lo que se Dispone:"Art. 1°: Designase al agente Oscar Daniel Piccinati , a partir del día 04 de octubre de 2000 a cargo del despacho de la Dirección de Información y Atención al Público..."

⁵⁸ Sin nombramiento por Disposición Interna.

⁵⁹ Sin nombramiento por Disposición Interna.



ANEXO IV

ANTECEDENTES DEL PROCESO DE DESCENTRALIZACION.

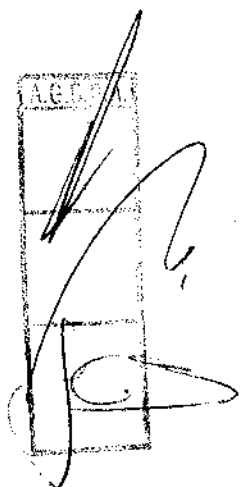
El proceso de descentralización tiene como principal antecedente a los Consejos Vecinales, creados por la ley Orgánica Municipal N° 19.987, del 06 de diciembre de 1972, e incluidos entre los órganos de gobierno establecidos en el artículo 3°, punto c)

En el Capítulo 8° del citado cuerpo normativo - facultades y deberes del intendente municipal -, art. 31 inc. f), específicamente se señalaba: "Atender la prestación de los servicios públicos propendiendo a una adecuada descentralización".

En el Capítulo 11°, art. 39, referido a los Consejos Vecinales, se indicaba que: "En cada zona funcionará un Consejo Vecinal como organismo de base del régimen municipal que se determinara por este ordenamiento. El número y conformación de las zonas son los siguientes:...". A continuación se dividía geográficamente la Ciudad en catorce (14) Consejos Vecinales. Finalmente, en el mismo artículo se establece que "El consejo Vecinal se compondrá de nueve vocales, elegidos en forma directa por los ciudadanos que se domicilien en la zona con una residencia inmediata anterior a la elección, no inferior a dos años".

Las funciones del Consejo Vecinal estaban determinadas en el art. 44, entre las cuales se puede destacar: "a) estimular la actividad cívica y la participación comunitaria; b) Informar y asesorar respecto del Estado y necesidades del vecindario, colaborando en la formulación de programas de interés comunal; c) Proponer al Departamento Ejecutivo anteproyectos de obras, servicios y trabajos que consideren ..., e) Realizar la ejecución de obras dentro de su jurisdicción, cuando éstas cuenten con la financiación directa del vecindario ... La financiación de los vecinos, será siempre voluntaria, salvo los casos de ordenanzas especiales o sistema de consorcios autorizados; ... g) Promover la participación de la población en el progreso material del vecindario y en la elevación moral y cultural de sus habitantes; h) Realizar el contralor de gestión de los servicios y obras a que se refiere el inciso e) y que se ejecuten dentro de su jurisdicción ..."

Por su parte, la Resolución 4-VJGCBA- 97 (BO 2-5-97) escinde Zonas ya divididas en secciones electorales por el art. 39 de la Ley Orgánica Municipal 19.987.



ANEXO V

MARCO NORMATIVO DEL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN. CREACIÓN. ESTRUCTURA. OBJETIVOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD PRIMARIAS.

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

Subsecretaría de Descentralización⁶⁰: es creada por el Decreto 213-GCBA-96 (B.O. 30-9-96) bajo dependencia de la Vice Jefatura de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, aprobando su estructura organizativa, objetivos y acciones. Asimismo, transfiere la Dirección General Desregulación, dependiente de la Jefatura de Gobierno, a la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de la Vice Jefatura de Gobierno. Por su parte, también la Dirección General de Relaciones con la Comunidad dependiente de la Subsecretaría de Gobierno, es transferida a la Subsecretaría de Descentralización en el área de la Vice Jefatura de Gobierno, con excepción de los ex Departamentos Lealtad Comercial y Legal. El esquema orgánico contempla como Fuera de Nivel (F/N) a los Centros de Gestión y Participación.

Finalmente, el Decreto N° 1361-GCBA-00 (B.O. 7-8-00) modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ubicando institucionalmente a la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de la Jefatura de Gobierno.

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

Centros de Gestión y Participación: mediante Decreto 483-GCBA-96 (B.O. 4-12-96) se rectifica el Decreto 213-GCBA-96 en lo referente a los F/N Centro de Gestión y Participación (1 a 16), otorgándoles rango de Dirección General con el mismo nivel retributivo, y dependencia funcional de la Dirección General Descentralización y de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, ambas dependientes de la Subsecretaría de Descentralización – Área Vice jefatura de la Ciudad de Buenos Aires.

Estructura organizativa: el Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) aprueba la estructura organizativa (Anexo II), responsabilidad primaria y esquema de acciones de los Centros de Gestión y Participación N° 3, 7 y 13 (Anexo III). Asimismo, se especifican los servicios de gestión desconcentrada que prestarán los mismos (Anexo I) y se aprueban las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales (Anexo IV). Por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99) se extiende a los F/N Direcciones Generales Centros de Gestión y Participación N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14º la estructura organizativa aprobada por el art. 3º del Decreto 1958-GCBA-98.

El Decreto 1361-GCBA-00 (B.O. 7-8-00) y posteriormente, el Decreto 1988-GCBA-00 (B.O. 10-11-00), modifican la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de

⁶⁰ El Decreto 2822-GCBA-98 (B.O. 10-2-99) crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización de la Subsecretaría de Descentralización dependiente del área Vice jefatura de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El Decreto 1065-GCBA-99 (B.O. 2-6-99) transfiere la Dirección de Servicios y Consejos Vecinales dependiente de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, a la Dirección General Descentralización. Modifica la denominación de la Dirección Servicios y Consejos Vecinales por la de Infraestructura y Soporte Técnico. Modifica las estructuras organizativas de las Direcciones Generales Descentralización y Relaciones con la Comunidad. Modifica la denominación de la Dirección General Desregulación por la de Desregulación, Normatización y Control de Gestión.

Buenos Aires. El primero de los decretos citados transfiere la Subsecretaría de Descentralización del área Vice Jefe de Gobierno, al ámbito del Jefe de Gobierno, modificando su estructura organizativa, objetivos y responsabilidad primaria⁶¹

OBJETIVOS. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD PRIMARIAS.

Subsecretaría de Descentralización. Objetivos (Decreto 1988-GCBA-00)

- Impulsar el proceso de descentralización de funciones del Poder Ejecutivo.
- Proponer normas regulatorias que garanticen la correcta prestación de los servicios a fiscalizar y el funcionamiento de los Centros de Gestión y Participación.
- Proponer, coordinar y dirigir los mecanismos de consulta y participación de la ciudadanía vinculados al funcionamiento de los servicios descentralizados.
- Entender en la elaboración de mecanismos de desregulación, desburocratización y simplificación del marco normativo, a fin de garantizar la libre oferta de bienes y servicios, en un contexto de transparencia.

Centros de Gestión y Participación. Funciones. Responsabilidad Primaria⁶²

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

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

- Entender en la administración, distribución y aprovechamiento de los recursos asignados al área.
- Programar y coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias, propendiendo a su optimización y a la unificación de criterios de gestión.
- Canalizar los reclamos, quejas y denuncias de los vecinos.
- Brindar el soporte administrativo para llevar a cabo las acciones conjuntas con las asociaciones y entidades sin fines de lucro de la zona tendientes a la formación institucional y a la participación comunitaria.

Funciones de la Dirección General del Centro de Gestión y Participación

⁶¹ El Decreto 1988-CBA-00 (B.O. 10-11-00) modifica nuevamente la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Transfiere el personal, patrimonio y presupuesto de la ex Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de la Subsecretaría de Descentralización a la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de la Subsecretaría de Coordinación de Gabinete. También aprueba la estructura organizativa (Anexo ...), objetivos y responsabilidad primaria. Suprime la Dirección General Adjunta de Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización. Transfiere la Dirección General Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización con su estructura organizativa, personal, patrimonio y presupuesto a la Subsecretaría Legal y Técnica. Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización Administrativa dependiente de la Subsecretaría de Descentralización. Modifica la denominación de la Dirección General Desregulación y Normatización dependiente de la Subsecretaría de Descentralización por la de Dirección General de Normatización y Coordinación de Gestión Administrativa.

⁶² Por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99) se extiende a los F/N Direcciones Generales CGP N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14O, la estructura organizativa (organigrama, responsabilidad primaria y acciones) aprobada por el art. 3° del decreto 1958-GCBA-98.

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

- Ejercer la conducción administrativa y funcional de los CGP, quedando a su cargo el personal, patrimonio y las actividades que permitan dar continuidad a los Centros.
- Recibir reclamos, quejas y denuncias de los vecinos, relacionadas con la administración de la Ciudad.
- Brindar información actualizada referente a servicios y trámites ante el GCBA.
- Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano.
- Desarrollar, de manera conjunta con las demás áreas que actúan en los CGP, prioridades de gestión y políticas de mejora en los servicios.
- Convocar y organizar actividades de participación a nivel local en las oportunidades y según los criterios que establezca la Subsecretaría de Descentralización.
- Mantener un relevamiento actualizado de los recursos y necesidades por zona.
- Solicitar la adecuación de las áreas de servicio pertinentes del GCBA en caso de necesidad.
- Proponer la incorporación de nuevos servicios y la modificación y ampliación de los existentes, atendiendo a criterios de economía de recursos.

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

Otras funciones específicas.

Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria⁶³: los CGP llevarán un Registro de Entidades y Asociaciones de su ámbito territorial en el que podrán inscribirse todas aquellas asociaciones y entidades sin fines de lucro cuyos objetivos y actividades estén vinculados con los intereses generales o con los específicos de determinados sectores de población y la Dirección General de Relaciones con la Comunidad tendrá a su cargo el Archivo de estos registros⁶⁴.

Consejo Consultivo Honorario: las instituciones inscriptas en el Registro de Entidades y Asociaciones de cada CGP constituirán un Consejo Consultivo Honorario cuyas funciones serán la presentación de iniciativas y propuestas, información y seguimiento de las prestaciones públicas. En dicho Consejo participarán representantes de cada partido político, con representación en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, respetándose la proporción en que estén representados en la misma⁶⁵.

Contratos y Licitaciones: los CGP pondrán a disposición de la consulta pública toda información referida a contratos, licitaciones y toda otra relativa al interés general⁶⁶.

⁶³ Antecedentes del ROAC. Decreto 292/93 (BM 25/02/93) Encomienda los Secretarios de Gobierno, Salud y Promoción Social poner en ejecución los planes y programas creados por el Plan Nacional de Acción Social en la jurisdicción municipal. Crea el registro Municipal de Organizaciones No Gubernamentales, con la finalidad de propiciar la inscripción de dichas instituciones a los efectos de recibir y administrar fondos del Plan Social, bajo la dependencia del Gabinete Social de la Municipalidad de Buenos Aires.

⁶⁴ Decreto 1958-GCBA-98, art. 5° (B.O. 14-10-98)

⁶⁵ Decreto 1958-GCBA-98, art. 6° y 7° (B.O. 14-10-98)

⁶⁶ Decreto 1958-GCBA-98, art. 8° (B.O. 14-10-98)

Ventanilla Única: los CGP instrumentarán un Sistema de Ventanilla Única de atención al público, que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas pertinentes del Gobierno⁶⁷.

Poder de Policía Local: en cada CGP funcionará una unidad una unidad polivalente encargada de ejercer el poder de policía local⁶⁸.

Cuerpo de Delegados Comunes⁶⁹. Funciones

Mediante el Decreto 850-GCBA-97 se crea el Cuerpo de Delegados Comunes y, por Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98), se aprueban (art. 4º) las acciones siguientes de dicho cuerpo (Anexo IV):

- Proponer los objetivos anuales de la gestión de los Centros de Gestión y Participación.
- Representar al Gobierno de la Ciudad en las actividades protocolares y participativas de la zona.
- Proponer a través de la Subsecretaría de Coordinación de Gabinete de la Jefatura de Gobierno y de la Subsecretaría de Descentralización, los programas anuales de acción del Centro de Gestión y Participación de su zona.
- Proponer la incorporación de nuevas prestaciones en los Centros de Gestión y Participación.
- Efectuar el seguimiento de la acción de gobierno en el Centro de Gestión y Participación de su zona.
- Identificar prioridades para la zona, en particular los proyectos que requieren soluciones en situaciones conflictivas de amplia importancia.
- Proponer una declaración de infraestructura de proximidad.
- Promover la convocatoria de las distintas expresiones de participación vecinal en el accionar de los Consejos Consultivos Honorarios en materia de prevención del delito, talleres de microplaneamiento, presupuesto participativo y otras iniciativas similares.
- Informar a la comunidad sobre las iniciativas gubernamentales para la zona.

El Decreto 1988-GCBA-00 (B.O. 10/11/00) modifica la estructura del Poder Ejecutivo del G.C.B.A, suprimiendo el Cuerpo de Delegados Comunes.

A través de Resolución de fecha 22/12/00 emanada del Subsecretario de Descentralización, se resuelve otorgar a los Delegados Comunes las siguientes funciones:

- Presidir el Consejo Consultivo Honorario, promoviendo la convocatoria de las distintas expresiones de participación vecinal en el accionar de dichos Consejos Consultivos Honorarios.
- Proponer, a través de la Dirección General de Desarrollo Comunitario, los programas anuales de acción participativa y los objetivos generales de gestión en los Centros de Gestión y Participación, los cuales serán elevados a la Subsecretaría de Descentralización.
- Participar, junto al Director General, de las actividades protocolares de su zona, en nombre de la Subsecretaría de Descentralización del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

⁶⁷ Decreto 1958-GCBA-98, art. 10º (B.O. 14-10-98)

⁶⁸ Decreto 1958-GCBA-98, art. 11º (B.O. 14-10-98)

⁶⁹ Por Decreto 2358-GCBA-00 el Jefe de Gobierno autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de "Delegado Comunal" en el ámbito de los CGP.

- Supervisar el funcionamiento del Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria que funciona en el ámbito del CGP de acuerdo al art. 5° del Decreto 1958.
- Efectuar el seguimiento de la acción de gobierno en el marco del CGP de su zona.
- Identificar prioridades para la zona, en particular los proyectos que requieren soluciones en situaciones conflictivas de amplia importancia.
- Proponer una declaración de necesidades, en consenso con el Director General del CGP, de infraestructura de proximidad.
- Informar a la comunidad sobre las iniciativas gubernamentales para la zona.
- El ámbito de funcionamiento del Delegado Comunal se establece dentro de las instalaciones del CGP, el cual deberá proveer de todos los elementos necesarios para su correcto desempeño.

Servicios de Gestión Desconcentrada.

Según lo establecido por el art. 2° del Decreto 1958-GCBA-98 (Anexo I) se prestarán en los CGP los siguientes servicios de gestión desconcentrada⁷⁰:

Desarrollo y Mantenimiento Barrial

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

Desarrollo Social y Cultural

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

Información y atención a los vecinos

- Registro Civil.
- Rentas y Empadronamiento Inmobiliario
- Asistencia Jurídica gratuita.
- Mediación comunitaria.
- Defensa del consumidor.
- Infracciones.
- Renovación de licencias de conductor.
- Habilitaciones de locales y actividades reguladas en la vía pública.

⁷⁰ Según el art. 13° del Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) "La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III" En el Anexo III del decreto se describe la responsabilidad primaria y las acciones de las áreas que conforman la estructura de los Centros de gestión y Participación pilotos N° 3, 7 y 13. Asimismo por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99) se extiende al resto de los CGP la estructura organizativa aprobada por el art. 3° del Decreto 1958-GCBA-98 (organigrama y responsabilidad primaria y acciones)

- Otorgamiento de permiso de obra y registro de planos de obra menores y refacciones de hasta 200 m2.

Responsabilidad Primaria de las distintas Áreas que componen la estructura de los Centros de Gestión y Participación.

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

Existen diferencias respecto a las denominaciones de algunos de los Departamentos⁷¹ entre lo establecido por el Decreto 1958-GCBA-98 y la Disposición N° 002-SSD-DGRH-99 de fecha 30-9-99, prevaleciendo, en la actualidad, la terminología utilizada en el Decreto citado.

Dirección de Información y Atención al Público.

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

Responsabilidad Primaria.

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

- Atención General al público y recepción y derivación de reclamos.
- Mesa General de Entradas, Salidas y Archivos conexión de los Centros de Gestión y Participación al Sistema "SUME" para el seguimiento de actuaciones.
- Difusión a través de la Radio del Gobierno.
- Renovación de licencias de conducir.
- Inspecciones polivalentes.
- Justicia de faltas.
- Higiene mortuoria-renovación de nichos.
- Registro Civil
- Rentas y Empadronamiento Inmobiliario. Ampliar los servicios de las delegaciones en los Centros de Gestión y Participación en forma completa.
- Tarjetas azules de estacionamiento medido para el estacionamiento de los vehículos de los usuarios que concurren al Centro de Gestión y Participación.
- Tesorería.
- Defensa del consumidor.
- Asistencia Jurídica Gratuita.
- Mediación Comunitaria.

Asimismo, la Disposición N° 002-SSD-DGRH-99 (Anexo I) prevé, entre las funciones atribuidas al Director de Información y Atención a los Vecinos, la organización y supervisión de las tareas a cargo de los Departamentos de Ventanilla Única y Coordinación de Servicios Descentralizados.

⁷¹ Esta Disposición, en su art. 1°, aprueba los perfiles de Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Director de Información y Atención al Público, Director de Desarrollo Socio-Cultural, Jefe de Departamento de Obras y Mantenimiento, Jefe de Departamento de Control y Fiscalización, Jefe de Departamento de Ventanilla Única, Jefe de Departamento de Coordinación de Servicios Descentralizados, Jefe de Departamento Cultural y de Mediación Comunitaria, Jefe de Departamento de Promoción Social y Jefe de Departamento de Administración General (Anexo I donde describe las responsabilidades y tareas de los mismos). Asimismo, aprueba el procedimiento para la selección de candidatos a Director y Jefe de Departamento mencionados, para los CGP N° 1, 2 Norte, 2 Sur, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 Este y 14 Oeste, art. 2° (Anexo II).



Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

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

Responsabilidad Primaria.

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

- Mantenimiento Urbano y obras conexas.
- Control de trabajos en la vía pública por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos.
- Control en la recolección de residuos domiciliarios, alumbrado público y limpieza de sumideros.
- Obras públicas de pequeña escala y alcance local.
- Registros y Certificaciones (Habilitaciones de locales y actividades reguladas en la vía pública – Consulta del Registro de Habilitaciones del GCBA)
- Fiscalización de obras de terceros, Otorgamiento de Permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras Menores de hasta 200m2 en los Centros de Gestión y Participación Ley N° 24.441 (Digesto Municipal N° 6 AD 630.1).
- Información y Recepción de denuncias sobre las Normas de Procedimiento para el control de actividades reguladas por los Códigos de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente.

Por su parte, la Disposición 002-SSD-DGRH-99 (Anexo I) prevé, entre las funciones asignadas al Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, la organización y funcionamiento de las tareas a cargo de los Departamentos de Control y Fiscalización, y de Obras y Mantenimiento.

Dirección de Desarrollo Socio Cultural

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

Responsabilidad Primaria.

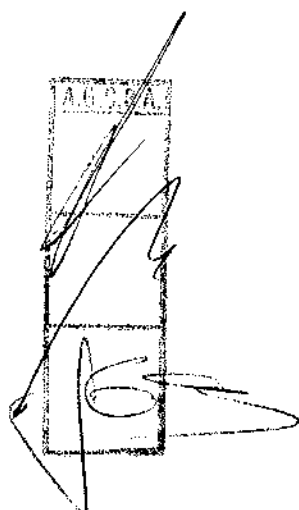
Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:

- Información y Adecuación de los servicios de la Secretaría de Salud a las realidades de los CGP
- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Educación a las realidades del CGP
- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Cultura a las realidades del CGP
- Otorgamiento de Permisos para Ferias Artesanales
- Información y Adecuación de los servicios de la Secretaría Promoción Social a las realidades de los CGP, en particular:
- Servicio social zonal: urgencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento
- Jardines maternos-Asistencia al Menor y la Familia-Turismo y recreación infantil

- Servicios para la juventud. Asistencia, Orientación y Participación Juvenil. Programación de los eventos juveniles.
- Hogares para la tercera edad-Coordinación de la asistencia y de las actividades culturales, turismo, deportes y recreación
- Promoción del deporte-Uso de Polideportivos-Educación Física y Actividades Deportivas
- Padrinazgo

La Disposición 002-SSD-DGRH-99 (Anexo I) prevé, entre las funciones atribuidas al Director de Desarrollo Socio Cultural, la organización y supervisión de las tareas a cargo de los Departamentos de Promoción Social y de Mediación Comunitaria.

Las acciones de los Departamentos que componen las Direcciones señaladas anteriormente se encuentran detalladas en las aclaraciones previas.





ANEXO VI

ACUERDOS DE GESTION DESCONCENTRADA Y NORMAS DE PROCEDIMIENTO APLICABLES

I. Ventanilla Única

Decreto 1958-GCBA-98 (BM 14-10-98)

Los CGP instrumentarán un Sistema de Ventanilla Única de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas centrales (art. 10°).

La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III –que establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones de los CGP- (art. 13°).

Para dar cumplimiento con la función que indica el art. 1°, los CGP prestarán los servicios detallados en el Anexo I (art. 2°).

Anexo I: establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP en el área de:

Información y atención a los vecinos

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

Resolución 1-SSD-SSG-99 (BM 12-02-99)

Aprueba un acuerdo de gestión entre la Subsecretaría de Descentralización y la Subsecretaría General.

Instrumenta el Sistema de Ventanilla Única, de acuerdo con el art. 3° del Decreto 1958-98, para coordinar nuevos servicios de administración desconcentrada, con el respectivo procedimiento administrativo.

El Centro de Gestión recibirá las actuaciones y les otorgará una identificación, remitiéndolas para su caratulación a la Dirección Mesa de Entradas, que emitirá el número definitivo que se devolverá al mismo CGP al momento de la recepción.

En una primera etapa los siguientes trámites (Anexo I):

1. Consulta C.P.U.
2. Línea de Frente Interno
3. Transferencia de Bóveda o sepulcro
4. Eximisión de pago patente automotor para discapacitados
5. Reincorporación
6. Exención A.B.L. –jubilados y pensionados-



7. Exención impuesto para ex combatientes
8. Denuncias

Resolución 2-SSRyAT-SSD-98 (BO 12-3-99)

Aprueba un acuerdo entre la Subsecretaría de Recursos y Administración Tributaria la Subsecretaría de Descentralización.

La Ventanilla Única funcionará en los CGP, como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos.

La Dirección General de Rentas y Empadronamiento Inmobiliario afectará personal de su dependencia para desempeñarse en las ventanillas, el que continuará dependiendo técnica y administrativamente de la Dirección de Atención al Contribuyente y Obras del mencionado organismo. Con respecto a las actividades referentes a trámites tributarios, el personal seguirá las instrucciones impartidas por la Dirección de Atención al Contribuyente, la que coordinará las acciones conjuntamente con los Directores del CGP. Ambas Direcciones realizarán un control de gestión. Los puestos funcionaran de lunes a viernes de 8 a 20 hs.

El Sistema de Ventanilla Única comenzará a funcionar en forma experimental en el CGP 13 a partir del día 23-11-98, ampliándose el 7-12-98 al CGP 7 y el 21 de Diciembre de 1998 al CGP 3. En base a la evaluación de esta experiencia piloto se extenderá el funcionamiento al restos de los CGP.

El cargo de conexión con los enlaces entre el edificio de Viamonte al 900 y los CGP, será absorbido por la partida de la Subsecretaría de Descentralización.

Resolución Nº 1 -SSD-CPE-SSLyT-00 (BO 8-11-00)

Aprueba Acuerdo de Gestión de la Subsecretaría de Descentralización, la Coordinación del Plan Estratégico y la Subsecretaría Legal y Técnica, para llevar a cabo un plan de trabajo conjunto:

- La Coordinación del Plan Estratégico prestará servicios de asistencia técnica (proyecto ARG/97/007 aprobado por decreto Nº 486/GCBA/97 y sus mod. Nº 1733/GCBA/98 y 1797/GCBA/99)

Acciones prioritarias de asistencia técnica

- a. prestar asistencia técnica para la selección de personal;
- b. capacitar en el puesto de trabajo a los niveles gerenciales y a los operativos de todos los CGP;
- c. capacitar en el puesto de trabajo a los distintos niveles profesionales y operativos de la SS Legal y Técnica *;
- d. localizar nuevos inmuebles que puedan transformarse en posibles nuevas sedes o subsedes comunales de acuerdo a las centralidades preexistentes;
- e. proponer los programas de necesidades y los proyectos definitivos de obras para los llamados a licitación para la construcción de sedes o subsedes de los CGP/Comunas;
- f. asistir en el diseño estratégico de la topología de la red informática descentralizada;
- g. definir los procedimientos administrativos y de seguridad;
- h. adecuar las aplicaciones informáticas a las necesidades de la red y capacitar a los funcionarios encargados de la administración de la misma;
- i. asistir en la preparación de las especificaciones técnicas para la adquisición del equipamiento de las sedes físicas;
- j. asistir en los desarrollos informáticos y modificaciones requeridas para el Centro de Atención de Llamados y para la modernización del SUME y Sistema de Reclamos (esta tarea se desarrollará en coordinación con la Subsecretaría Legal y Técnica y las áreas técnicas que correspondan)*

- k. establecer instrumentos para la formulación de planes estratégicos a nivel de los Consejos Consultivos de los CGP
- la agenda de asistencia técnica será revisada semestralmente designándose como responsable de su revisión a la Dirección General de Descentralización Administrativa. El Programa "Acceso a la Información y Transparencia en la Gestión" de la Subsecretaría Legal y Técnica revisará los puntos (*)
 - Aprueba el reglamento que forma parte de la resolución como Anexo.

Reglamento de Funcionamiento del Sistema de Gestión de Reclamos (Anexo)

Responsable Primario

Dirección General de Descentralización Administrativa, con las siguientes competencias:

- Solicitar a las distintas áreas del gobierno la información que actualice el sistema y volcarla a la base de datos.
- Recibir las actualizaciones de la información de la base de datos e incorporarla
- Ejercer la tutoría del sistema
- Brindar la capacitación para el uso del sistema
- Efectuar el control de gestión del funcionamiento del sistema

Responsables Secundarios

Funcionarios designados y/o a cargo de las Direcciones Generales, Direcciones y/o Departamentos dependientes de cualquier nivel orgánico o fuera de nivel y de organismos descentralizados.

Empresas contratistas del gobierno que de acuerdo a las cláusulas contractuales tengan a su cargo la solución y/o certificación de la tarea realizada en la solución de los reclamos.

Partes en el Sistema de Reclamos

ORGANISMO RECEPTOR: área del GCBA que recibe reclamos sobre prestaciones, siendo responsable de su seguimiento hasta lograr su solución.

- ingresa reclamos
- consulta reclamos
- consulta estadísticas
- reitera reclamos

ORGANISMO PRESTADOR: áreas del GCBA y/o empresas contratistas del GCBA que tengan por responsabilidad, de acuerdo a sus misiones y funciones, acuerdos de gestión conjunta y/o cláusulas contractuales, de dar solución a reclamos de prestaciones.

- consulta reclamos
- consulta estadísticas
- informa sobre cambios de estado (notificado/cumplido)

CENTRALIZADOR

- ingresa reclamos
- consulta reclamos
- consulta estadísticas

- informa sobre cambios de estado para los prestadores off-line
- envía reclamos a prestadores off-line
- envía emergencias no faxeadas

ORGANISMO RESPONSABLE: área del GCBA y/o empresas contratistas del GCBA que tengan por responsabilidad de acuerdo a sus misiones y funciones, acuerdos de gestión y/o cláusulas contractuales, certificar el debido cumplimiento de los reclamos.

- consulta reclamos
- consulta estadísticas
- informa cambios de estado (certifica)

ADMINISTRADOR

- consulta tablas del sistema (calles, organismos, prestaciones)
- alta, baja y modificaciones de tablas del sistema
- alta, baja y modificaciones de usuarios del sistema y sus perfiles

Características del Sistema de Reclamos

- permite desde los distintos puestos de trabajo, ingresar, consultar y actualizar el estado de los reclamos ingresados. Cada operador se debe identificar con un código de usuario que define la información a la que tiene acceso y las tareas que puede realizar dentro del sistema.
- Transparencia informativa y Productividad y control de gestión: el sistema permite disponer de la información en línea y en tiempo real correspondiente al reclamo, su estado y las intervenciones de cada uno de los responsables involucrados, desde su ingreso hasta el cumplimiento definitivo con la certificación correspondiente de los organismos responsables.
- El sistema lleva una historia de los cambios de estado efectuados en cada reclamo, así como la cantidad de veces que dicho reclamo sea reiterado por el Ente receptor.
- En los casos en que se de por denegado se deberá informar el motivo del mismo.
- En los casos de las emergencias y reclamos que superen la fecha prevista de cumplimiento, el sistema indicará dicha situación resaltando éstos reclamos al acceder a las consultas.

Funcionamiento del Sistema de Reclamos

- El usuario debe acceder al mismo con un código y una password o contraseña. Los usuarios están asociados a Perfiles que especifican las distintas tareas que puede realizar dentro del sistema, de acuerdo a sus permisos.
- Al ingresar el reclamo, el Sistema determina el Organismo Responsable, el Prestador, el CGP al que corresponde geográficamente el reclamo y el tiempo estimado de solución. Se le asigna un número correlativo y anual de reclamo y, si se necesita, el sistema permite la impresión de un comprobante del trámite efectuado.
- De acuerdo al perfil del usuario se puede modificar el estado de un reclamo. El reclamo nace con el estado "iniciado". Si se lo envía a un prestador "off-line" mediante la funcionalidad "envío de reclamos a prestador "off-line" el sistema lo marca como "en trámite".
- Si el reclamo está asignado a un prestador "on-line", el mismo podrá acceder al sistema y marcarlo como "notificado". Si el prestador no está "on-line", este cambio de estado lo realizará el usuario con perfil centralizador.

- Para certificar lo "cumplido" o lo "denegado" debe intervenir obligatoriamente el organismo designado como responsable de la prestación a realizar, éste marcará el reclamo como "certificado cumplido" o "certificado denegado", según corresponda.
- El sistema permite generar reportes estadísticos y gráficos de barra y de torta para analizar el nivel de cumplimiento de los reclamos y efectuar el correspondiente control de gestión.

Resolución 2-SSRAT-SSD-00

Se pone en marcha el Centro Único de Atención Telefónica cuyos objetivos son:

- recibir reclamos y denuncias
- brindar información sobre todo tipo de trámites ante el GCBA

Se encuentra bajo la supervisión de la Dirección General Descentralización Administrativa de la Subsecretaría de Descentralización y de coordinadores operativos.

II. Mantenimiento Barrial

Decreto 1958-GCBA-98 (BO 14-10-98)

La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III --que establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones de los CGP- (art. 13º).

En cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder de policía local (art. 11º)

Para dar cumplimiento con la función que indica el art. 1º, los CGP prestarán los servicios detallados en el Anexo I (art. 2º).

Anexo I: establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP en el área de:

Desarrollo y Mantenimiento Barrial

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

Servicios y Actividades Inherentes a los Códigos de Planeamiento Urbano y de Edificación

Resolución 29-SSPU-SSD-97 (BM 30-1-98)

Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano y la Subsecretaría de Descentralización.

Aprueba las normas de procedimiento para la gestión descentralizada de los servicios y actividades inherentes a los Códigos de Planeamiento Urbano y de Edificación, los Directores Generales de los **CGP 3, 7, 9 y 13** serán los receptores de las consultas y denuncias sobre los Códigos de Edificación y de Planeamiento Urbano.

Se aplicará a los otros CGP conforme a las necesidades y en la medida que la capacidad de las áreas involucradas y la disponibilidad de personal de la Dirección Fiscalización, lo permita. Si correspondiera una "Clausura de la Obra" o "Sellado de una Instalación", y la misma fuere violada, el Director del CGP solicitará por Nota la Consigna Policial Permanente de las Obras, a fin de evitar su prosecución clandestina.

El Director del CGP y el Verificador Técnico comunicarán la situación al Director de Fiscalización.

El Director del CGP establecerá en forma conjunta con el verificador técnico, los horarios de los cuatro días semanales en que se realizará la tarea de consulta y asesoramiento, tratamiento de denuncias y verificaciones.

El Director del CGP tendrá a su cargo el control de asistencia del verificador técnico quien cumplirá sus funciones en el horario de 9 a 17 hs.

También tendrá a su cargo la gestión administrativa necesaria para el funcionamiento del servicio.

Resolución 13-SSPU-SSD-98 (BM 28-8-98)

Incorpora al Anexo I de la Resolución Conjunta 29-SSPU-SSD-97 normas de procedimiento para la gestión descentralizada de los servicios y actividades inherentes a los Códigos de Planeamiento Urbano y de Edificación de las Aceras.

Indica que los CGP serán los organismos que reciban las denuncias, ejecuten el procedimiento administrativo de "Aviso de Infracción" e informen al Verificador Técnico o directamente a la Dirección de Fiscalización en caso de no contar con delegación, los resultados de su gestión sobre la normalización de las deficiencias que obedezcan a incumplimientos de los propietarios frentistas, por la falta de construcción, conservación, reparación o reconstrucción de las aceras en sus respectivas jurisdicciones.

Notificarán el "Aviso de Infracción" a los propietarios frentistas y en caso de no ser acatada la notificación, notificarán de su incumplimiento al "Inspector Verificador" o a la Dirección de Fiscalización, según corresponda.

Procedimiento para la Implementación Integral de la Vía Pública

Resolución 1-SSMU-SSD-00 (BM 24-1-00)

Aprueba Normas de Procedimiento para la Implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública, conforme Anexo I.

A los efectos del relevamiento, clasificación y certificación de las obras que se encarguen a los contratistas, los distintos rubros se agrupan:

- 1) Reparación de Aceras
- 2) Construcción de Nuevas aceras
- 3) Pavimentos
- 4) Señalización
- 5) Obras varias

El Director del CGP o el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial del CGP participarán en el control, certificación y recepción de los trabajos dentro de su jurisdicción, y tienen las siguientes atribuciones:

Proporcionar a la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano la información sobre las necesidades de mantenimiento integral relevadas.

Efectuar un relevamiento de las necesidades actuales antes de dar comienzo a la ejecución de los trabajos, con estimaciones de cantidades, que será proporcionado a la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano.

Recibir durante el transcurso de la ejecución de las obras nuevas demandas de los vecinos y las generadas en otras dependencias.

Registrar diariamente la información en el sistema de reclamos, quedando incluida en la base de datos (CRIC)

Confeccionar un listado de reclamos y proponer a la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano las prioridades.

Programar juntamente con la Inspección de Obra, la ejecución de tareas de mantenimiento integral de la vía pública, incluyendo las demandas de la Subsecretaría de Mantenimiento.

Verificar conjuntamente con la Inspección de Obra la ejecución de los trabajos ordenados y el cumplimiento en los plazos estipulados.

Observar y comunicar, cuando corresponda, a la Inspección de Obra, el cumplimiento de las normas establecidas de instalación y funcionamiento de los obradores fijos y móviles y el comportamiento del personal de la empresa contratista.

Comunicar a la Unidad de Reclamos los trabajos realizados para que sea incluido como "resuelto" en el Sistema de Reclamos, para su notificación al recurrente e incorporación a la información estadística.

Procedimiento para la gestión descentralizada en la reparación de aceras.

Resolución 739-SPyS-SSD-97 (BO 8-1-98)

Acuerdo de la Subsecretaría de Descentralización y la Secretaría de Producción y Servicios.

Aprueba Normas de Procedimiento para la gestión descentralizada de la reparación de aceras.

Los Directores del CGP serán los receptores de los reclamos y las solicitudes por parte de los contribuyentes para la reparación de aceras de la ciudad que ejecutará la Dirección General de Obras Públicas.

El CGP recibe la solicitud nueva y las generadas en otras dependencias de la administración central.

Registra diariamente la información en el sistema de reclamos.

Remite diariamente a la Unidad Central de Reclamos, por disquete o módem, detallando en el ítem observaciones, la leyenda "Gestionado por el CGP".

Confecciona el listado de reclamos y fija las prioridades para su posterior programación.

Quincenalmente programa conjuntamente con la Inspección de Obra, la ejecución de las tareas de la zona.

Comunica a la Unidad Central de Reclamos la recepción del certificado de los trabajos realizados por parte de la empresa contratista para incorporar al Sistema de Reclamos como "resuelto".

En caso de que la Inspección de Obra evalúe que no corresponde la reparación al GCBA, el CGP comunica la novedad a la Unidad Central de Reclamos, notifica al recurrente y remite la actuación administrativa generada a la dependencia correspondiente.

El Director del CGP programa conjuntamente con la Inspección de Obra la ejecución de las aceras a reparar, realizando previamente un relevamiento de reclamos.

Procedimiento para la gestión desconcentrada de la reparación de baches.

Resolución 192-SOySPyTyT-SSD-99 (BO 28-5-99)

La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho (8) Cuadrillas de Trabajo de Bacheo, las que serán afectadas a razón de una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio.

Conjuntamente con la Dirección General de Obras Públicas, los CGP compartirán la responsabilidad operativa y administrativa que garantice la calidad y continuidad de los trabajos.

Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar.

Las distintas áreas de la Administración Central deberán remitir las actuaciones administrativas generadas por reparación de baches al CGP que corresponda.

Procedimiento (Anexo I)

La Dirección General de Obras Públicas distribuye las cuadrillas de bacheo a razón de una cada dos CGP.

Instruye y supervisa al personal técnicamente.

Provee de los equipos y material rodante y de comunicaciones.

Informa diariamente al Director General del CGP, con los medios técnicos a su alcance, sobre las áreas (cuadrículas) en las cuales las cuadrillas efectúan su trabajo.

Designa al Capataz de Cuadrilla, quien mantiene el stock de insumos necesarios para las tareas que se le encomienden.

Los CGP detectan las necesidades de reparación mediante diagnósticos propios, de las demandas recibidas por vecinos y las derivadas de otras dependencias.

Registrar diariamente en su sistema de reclamos toda la información y constituir en base a ello una base de datos con criterios uniformes de demanda efectiva. Este sistema será uno de los soportes de información para el seguimiento y control de gestión por parte de los órganos de contralor del gobierno. (Anexo I Resolución 192-SOySPyTyT-SSD-99, punto b) 2.)

Remitir diariamente al CRIC, por diskette, módem o e-mail, la información cargada en su sistema de reclamos, detallando en el ítem observaciones, la leyenda "Gestionado por el CGP".

Verificar la existencia real de la demanda recibida con personal propio y/o de futuras transferencias desde otras reparticiones sujeto a las disponibilidades de personal de cada CGP y de la disposición de las áreas centrales a transferir personal. (Anexo I, punto b) 4. Resolución antedicha)

Confeccionar el listado de reclamos sobre bacheo y fijar las prioridades para su posterior programación de acuerdo a las áreas operativas (cuadrículas) (Anexo I punto b) 5. Resolución mencionada)

Remitir a la Dirección General de Obras Públicas, por diskette, módem, el listado de reclamos confeccionado sobre bacheo.

Ingresar el reclamo como "resuelto" al sistema, comunicándolo al CRIC, por diskette, módem o e-mail, para su incorporación a su Sistema de Reclamos como "resuelto".

Programación de los trabajos de Mantenimiento Urbano Menor.

Resolución 92-SSG-SSD-99 (BO 21-7-99)

Acuerdo entre la Subsecretaría de Descentralización y la Subsecretaría General. Organiza, a través de la Dirección General Guardia de Auxilio, las Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor para prestar servicios en las áreas geográficas de los CGP.

Funciones del CGP

Los CGP, en base a diagnósticos propios sobre las demandas ingresadas en el sistema de reclamos propondrán a las UTMUM la programación de los trabajos de Mantenimiento Urbano Menor y éstas informarán dentro de los cinco días, el tiempo y forma de su realización. Los CGP informarán al Director de Guardia de Auxilio sobre el cumplimiento de las tareas programadas. Dicho informe se utilizará para la evaluación del servicio.

Servicios y Actividades Inherentes a los Códigos de Habilitaciones y Verificaciones

Decreto 2516-GCBA-98 (BO 27-11-98)

Modifica el Código de Habilitaciones y Verificaciones, establece en su art. 21 que los CGP tendrán la facultad de otorgar los permisos de las actividades indicadas en su Anexo II. Crea una Comisión en la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones integrada por un representante de cada Centro de Gestión y Participación y el Director General con carácter de coordinador, a los fines de obtener unificación de criterios con motivo de las consultas y actuaciones que se inicien a través de los CGP (art. 19)

Anexo II – Listado de Actividades a realizarse en Vía Pública previstas en el ordenamiento vigente.

1. Aguas y bebidas gaseosas sin alcohol en envase original y servidas en vasos descartables.
2. Maní en su vaina, descascarado, tostado o sin tostar.
3. Castañas, garrapiñadas, manzanas abrillantadas, higos, azúcar hilada, pochoclo, barquillos.
4. Golosinas, productos de confitería, cereales, cereales en copos.
5. Fruta desecada, descascarada, tostada, seca.
6. Lustradores de calzado.
7. Venta de flores naturales.
8. Fotografos, coloreadores, dibujantes y organilleros.
9. Mesas y sillas en la acera.
10. Helados, café, té, mate cocido y otras infusiones (la actividad no puede desarrollarse por cuenta propia sino por terceros (también autorizados)
11. Equipos fotográficos y filmadoras.
12. Cuidadores de vehículos.
13. Pirotecnia.

Disposición 1-SSD-DGVyH-99 (BM 2-8-99)

Acuerdo de gestión entre la Subsecretaría de Descentralización y la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones.

Aprueba las normas de procedimiento para la gestión desconcentrada de permisos e inspecciones en la vía pública. Las actividades y servicios que se desconcentran constituyen en una primera etapa una experiencia piloto que será evaluada por la Comisión constituida de conformidad con el art. 19 del Decreto 2516/98, que estará integrada por los Directores

Generales de los CGP 1, 2 Sur, 3, 7 y 13 y por los Jefes de Departamento de Inspección, conforme la estructura aprobada por el Decreto 1958/98.

Normas de Procedimiento

- Las Direcciones Generales de los Centros de Gestión y Participación N° 3,7 y 13, y en una próxima etapa los N° 1 y 2 Sur, serán los organismos receptores de las solicitudes de permisos de actividades en la vía pública (conforme arts. 19 párrafo segundo y 21 del Decreto 2516/98) y denuncias sobre el Código de Habilitaciones y Verificaciones, como así también las relativas al Código de la Edificación y el Planeamiento Urbano, que se presenten en su sede en relación con el área geográfica de su competencia.
- El servicio de gestión desconcentrada implementado en una primera etapa en los CGP 3, 7, y 13 no es limitativo, sino que puede ampliarse mediante acuerdo de partes a los otros CGP y a otros servicios.
- La Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones destacará en cada uno de los CGP mencionados al menos cinco Inspectores, quienes recibirán las consultas verbales y las denuncias que se presenten a través de la Mesa de Entradas del CGP. El Inspector constatará la procedencia de la denuncia e indicará al Director General del CGP si corresponde caratular la actuación administrativa como expediente a través de la Dirección General Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo.
- Los Directores de los CGP evaluarán de oficio las necesidades barriales y accionarán en consecuencia con el equipo de Inspectores y/o Verificadores que se destaque allí.
- Los Directores de los CGP pueden solicitar ante la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones la remoción o reemplazo por razones de mejor servicio de los Inspectores o Verificadores destacados allí.
- Las denuncias sobre ocupación indebida serán tramitadas en su totalidad en los CGP, mientras que el resto de las denuncias relacionadas con el Código de Habilitaciones y Verificaciones, Código de la Edificación y Código de Planeamiento Urbano serán tratadas en primera instancia y derivadas a la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones o, de acuerdo a su exclusivo estado de trámite, al organismo técnico competente.
- El Jefe de Departamento Inspecciones del CGP en forma conjunta con el Jefe de División de la Zona tendrán a su cargo la programación de las actividades pudiendo establecer los horarios de los agentes destinados a cada CGP, quienes realizarán las tareas de consulta y asesoramiento, tratamiento de denuncias y verificaciones. También, entregará diariamente la Hoja de Ruta con las actuaciones a fiscalizar. La Hoja de Ruta contendrá las denuncias efectuadas en el CGP, las derivadas por otras reparticiones y las que se incorporen como orden de servicio por parte del Director del CGP en forma verbal o escrita con ratificación posterior.
- Asimismo tendrán a su cargo el control de asistencia de los Inspectores asignados y la gestión administrativa necesaria para el funcionamiento del servicio.

Resolución 229-SG-99 (BM 14-9-99)

Faculta, con relación la Decreto 2516/98, a la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones con carácter transitorio, a tramitar las solicitudes, otorgar permisos y aplicar la legislación vigente respecto de las actividades enumeradas en el Anexo II del decreto mencionado, hasta tanto los CGP estén en aptitud reglamentaria de hacerse cargo de tales funciones.

Poder de Policía

Decreto 1015-GCBA-00 (BO 19-7-00)

El poder de policía que detenta la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones será ejercido por las unidades polivalentes de cada CGP (conf. art. 11 Decreto 1958-GCBA-98).

El poder de policía que detenta la Dirección General de Control de la Calidad Ambiental será ejercido por las unidades polivalentes de cada CGP (conf. Art. 11 Decreto-GCBA-98).

El poder de policía que detenta la Dirección de Fiscalización será ejercido por las unidades polivalentes de cada CGP (conf. Art. 11 Decreto 1958-GCBA-98).

La Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones destacará en cada Centro de Gestión y Participación al menos diez inspectores, quienes recibirán las consultas verbales sobre el Código de Verificaciones y Habilitaciones y las denuncias del ámbito de aplicación de la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones que se efectúen a través de la Mesa de Entradas del CGP, el cual registrará la denuncia con un número de actuación.

La Dirección General de Control de la Calidad Ambiental destacará al menos un inspector en cada Centro de Gestión y Participación quien controlará los siguientes aspectos relacionados con su competencia: ruidos molestos provenientes de fuentes fijas y transitorias, vibraciones, olores, altas temperaturas y falta de higiene. Recibirá además las consultas verbales sobre las normas de contaminación ambiental, y las denuncias del ámbito de aplicación de la Dirección General de Control de Calidad Ambiental que se efectúen a través de la Mesa de Entradas del CGP, el cual registrará la denuncia con un número de actuación y la girará posteriormente a la Dirección General a los efectos de proseguir el trámite administrativo correspondiente.

La Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro destacará al menos un inspector en cada Centro de Gestión y Participación, quien responderá a las consultas sobre el Código de Edificación y el Código de Planeamiento Urbano y recibirá las denuncias del ámbito de aplicación de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro que se efectúen a través de la Mesa de Entradas del CGP, el cual registrará la denuncia con un número de actuación y la girará posteriormente a la Dirección General a los efectos de proseguir el trámite administrativo correspondiente.

Estos Inspectores integrarán las unidades polivalentes de los CGP. Continuarán dependiendo técnica y administrativamente de las áreas centrales, quienes impartirán las directivas acerca de los criterios técnicos con los cuales se realizarán las inspecciones. Dependerán operativamente de los Directores Generales de los CGP quienes dirigirán las tareas a través de los Directores de Desarrollo y Mantenimiento Barrial y, en su ausencia de los Jefes de Departamento de Inspecciones y Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras.

La Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria (dependiente de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria y Coordinación de Políticas al Consumidor) y la Dirección General de Control de Calidad Ambiental (dependiente de la Subsecretaría de Medio Ambiente) coordinarán con la Subsecretaría de Descentralización mecanismos adecuados a los fines de dar pronta respuesta a los reclamos o solicitudes de fiscalización y control de actividades que demande el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial de cada Centro de Gestión y Participación.

La Unidad Polivalente será conducida por el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, que tendrá a su cargo las tareas de planificación, administración y control. A través de este decreto se le atribuye al Director de Mantenimiento Barrial y al Jefe de Departamento de Inspecciones y al Jefe de Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras, facultades para ejercer el poder de policía, delegado por el Secretario de Gobierno.

Las áreas centrales mencionadas en los arts. 1º, 2º y 3º del decreto, deberán informar a las Direcciones de Desarrollo y Mantenimiento Barrial de cada CGP sobre cualquier modificación a la normativa y serán responsables de actualizar al personal afectado a los CGP mediante la capacitación.

La Unidad de Control y Seguimiento (organismo F/N dependiente de la Jefatura de Gobierno) es el órgano competente para definir, desarrollar, y establecer en coordinación con la Subsecretaría de Descentralización, los mecanismos de control de la gestión que se establece por esta norma, por parte de los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires.

Funciones, Competencias y Procedimientos (Anexo I del Decreto 1015/00)

1. Las Direcciones Generales de Verificaciones y Habilitaciones, de Control de la Calidad Ambiental y de Fiscalización de Obras y Catastro, con respecto a las actuaciones administrativas alcanzadas por esta norma, deberán:

- A partir de la fecha de entrada en vigencia del presente decreto, las actuaciones administrativas podrán iniciarse directamente ante el CGP que corresponda de acuerdo al área geográfica, sin perjuicio de la posterior remisión a las Direcciones Generales, las que deberán informar al CGP sobre el estado de estos expedientes en trámite y remitir copia simple de las actuaciones principales.
- A requerimiento expreso del Director General del CGP realizarán procedimientos, cuando la complejidad o importancia del asunto lo amerite, prestando apoyo al CGP en las áreas complejas, pudiendo exceptuarse mediante resolución debidamente fundada.
- Coordinar con el Director General del CGP, y al menos con 48 hs., de anticipación, el lugar y la fecha en que se realizarán los procedimientos de control preventivo. Dicho plazo podrá ser reducido en casos de extrema urgencia debidamente acreditada.
- Impartir directivas acerca de los criterios técnicos para realizar las inspecciones, a los Inspectores afectados a la desconcentración.
- Ratificar, o en su caso elevar para su ratificación por la autoridad competente, las clausuras preventivas inmediatas que efectúen los inspectores destacados en los CGP.
- Capacitar al personal afectado a esta desconcentración sobre cualquier modificación en la normativa. Esta capacitación puede extenderse al personal administrativo del CGP. La Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones deberá mantener actualizado y depurado el Registro de Habilitaciones, y la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro deberá contar con información actualizada respecto de las obras en construcción en el área del CGP. El Director General del CGP y/o el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial y/o los Jefes de Departamento podrán solicitar esta información con una simple nota.

2. Los Directores de cada CGP deben requerir la colaboración de las áreas centrales cuando la complejidad lo amerite, estableciendo el número de inspectores requeridos y la modalidad en la que se llevará a cabo la actuación, en forma conjunta con los inspectores destacados en el CGP.

Asimismo, debe fijar los horarios de trabajo de los inspectores integrantes de la Unidades Polivalentes, solicitar los informes que considere y supervisar los procedimientos y actuaciones de su área geográfica.

Podrán solicitar la remoción o reemplazo de inspectores, a la Dirección del área correspondiente, por razón de un mejor servicio, y en caso de mal desempeño podrá solicitar la instrucción de un sumario administrativo aportando las pruebas correspondientes.

Deben emitir la orden en caso de que se observen anomalías no denunciadas por vecinos, dando intervención al Jefe de Departamento de Inspecciones.

3. Los Jefes de Departamento de Inspecciones, de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de los CGP, deberán establecer, a requerimiento del Director del CGP, los horarios de los agentes afectados, quiénes realizarán la tarea de consulta y asesoramiento, tratamiento de denuncias, habilitaciones y verificaciones. Asimismo deberán realizar la programación de los servicios que permitan a los inspectores atender a los requerimientos del CGP.

Fijar los estándares mínimos de productividad.

Entregar diariamente la Hoja de Ruta con las actuaciones a fiscalizar, que contendrá las denuncias ingresadas en el CGP y aquellas incorporadas como orden de servicio por parte del Director del CGP.

Controlar la asistencia de los inspectores afectados, y sus horarios según categoría. Asimismo, tendrán a su cargo la gestión administrativa necesaria para un óptimo funcionamiento del servicio.

Constatar la procedencia de la denuncia, e indicar al Director del CGP, si corresponde caratular la actuación administrativa.

4. Los inspectores destacados en el CGP, en ningún caso podrán actuar de oficio, sino solo por denuncias presentadas por escrito o por solicitud escrita del Director del CGP. En caso de anomalías no denunciadas por vecinos, deben dar intervención al Jefe de Inspecciones del CGP para que se realice la orden correspondiente emitida por el Director CGP.

Deben efectuar clausuras preventivas de acuerdo a la normativa.

Colaborar dentro de la zona del CGP con el control y mantenimiento de las clausuras efectuadas por las Direcciones Generales Centrales.

Recibir a los interesados en el CGP y evacuar con carácter general las consultas de los mismos. En los casos de interpretación urbanística, por no ajustarse a lo establecido en los Códigos, o por falta de normas o antecedentes sobre el tema, el Inspector debe orientar para la consulta ante los órganos competentes.

Confeccionar un Parte Diario, con el listado de las actividades desarrolladas durante la semana y su resultado, que será visado por el jefe de Departamento Inspecciones y se archivará en un legajo. Quincenalmente será visado por el Director del CGP en forma rutinaria, sin perjuicio de los pedidos de informe verbales o escritos que dicho Director solicite en cualquier momento.

Participar en el procedimiento para informar al Director del CGP sobre el resultado del Control Preventivo.

Intervenir en todas las actuaciones correspondientes al área geográfica del CGP con carácter exclusivo y excluyente

III. Dirección de Desarrollo Socio Cultural

Decreto 1958-GCBA-98 (BO 14-10-98)

La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III –que establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones de los CGP- (art. 13º).

Para dar cumplimiento con la función que indica el art. 1º, los CGP prestarán los servicios detallados en el Anexo I (art. 2º).

Anexo I: establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP en el área de:

Desarrollo Social y Cultural

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

Decreto 292/93 (BM 25/02/93) –Antecedentes del ROAC-

Encomienda los Secretarios de Gobierno, Salud y Promoción Social poner en ejecución los planes y programas creados por el Plan Nacional de Acción Social en la jurisdicción municipal. Crea el registro Municipal de Organizaciones No Gubernamentales, con la finalidad de propiciar la inscripción de dichas instituciones a los efectos de recibir y administrar fondos del Plan Social, bajo la dependencia del Gabinete Social de la Municipalidad de Buenos Aires.

Normas de procedimiento para coordinar las prestaciones de los servicios sociales zonales en los CGP

Resolución 10 –SSPyDC –SSD-98 (BO 25-9-98)

Acuerdo entre la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario y la Subsecretaría de Descentralización.

Aprueba Normas de Procedimiento para coordinar las prestaciones de los servicios sociales zonales en los CGP.

- La Dirección General de Políticas Sociales y los Directores Generales de los CGP potenciarán conforme sus misiones y funciones la promoción de las actividades comunitarias en su ámbito territorial, mediante la programación conjunta.
 - La Dirección General de Políticas Sociales y la Dirección General de Descentralización establecerán coordinaciones funcionales y convenios explícitos con otras áreas del GCBA para potenciar su accionar local y sentar las bases para la descentralización administrativa en apoyo de la participación comunitaria.
 - Los Directores Generales de los CGP y la Dirección General de Políticas Sociales fomentarán la organización de Redes Institucionales gubernamentales y no gubernamentales, entidades religiosas, asociaciones intermedias, etc.,
- Los Directores Generales de los CGP y la Dirección General de Políticas Sociales mantendrán actualizado un relevamiento de los recursos institucionales y físicos destinados a las actividades sociales existentes en el área de su competencia.

Este relevamiento debe contener entre otras variables, las siguientes: localización, máximo responsable, características de los servicios que presta, de la población objetivo y del equipamiento disponible y, potencial o real articulación con el CGP y el Servicio Social Zonal.

- La actualización del relevamiento de los recursos institucionales y físicos será realizada de común acuerdo entre la Dirección General de Políticas Sociales y las Direcciones Generales de los CGP.
- Los recursos relevados serán comunicados mensualmente por la Dirección General del CGP a la Dirección General de Descentralización, para ser incorporados al Sistema de Información Geográfica (SIG) de la Subsecretaría de Descentralización.
- La Dirección General de Políticas Sociales comunicará mensualmente a la Secretaría de Promoción Social la actualización del relevamiento de recursos institucionales y físicos para ser incorporados al sistema informático de dicha Secretaría.
- Ambos sistemas informáticos (Subsecretaría Descentralización y Secretaría de Promoción Social) deberán mantener recíprocamente actualizada su información.

Metodología Operativa para la Programación y Coordinación de Actividades

La Programación de los Servicios de Promoción y Asistencia Social será realizada en forma conjunta entre la Dirección General de Políticas Sociales y el Director General del CGP, debiendo contemplar entre otras cosas, lo siguiente:

1. encuadrarse en las orientaciones generales de la Política Social de la Secretaría de Promoción Social del GCBA.
2. considerar las realidades sociales locales del área geográfica del CGP de que se trate, para lo que se realizarán los estudios técnicos específicos.
3. la Dirección General de Políticas Sociales y la Dirección General de Descentralización harán los esfuerzos necesarios para coordinar los recursos del GCBA en el área de cada CGP, así como la participación de aquellos recursos emergentes de las Redes Sociales que existieran.
4. la programación de actividades en el área de cada CGP será conjunta y con una frecuencia como mínimo trimestral, a efectos de optimizar los recursos y revisar las estrategias, debiendo definirse las metas, los responsables y los recursos.
5. cuando se requiera la participación de otras áreas del GCBA, se realizará una convocatoria conjunta.
6. las Direcciones Generales de Políticas Sociales y de Descentralización pondrán en conocimiento mutuo los respectivos planes anuales.
7. los Directores Generales de los CGP mantendrán informada a la Dirección General de Políticas Sociales sobre toda actividad que otras áreas del GCBA articulen a través de los Directores Generales de los CGP y que tengan implicancias sociales.
8. la Dirección General de Políticas Sociales mantendrá informados a los Directores de los CGP sobre toda actividad que otras áreas del GCBA articulen a través de los Servicios Sociales Zonales y que tenga implicancia social.

Intervención en los Procesos

La articulación del CGP en los principales procesos gestionados por el Servicio Social Zonal deberá instrumentarse de la siguiente manera (las actividades enumeradas no son taxativas pudiendo ampliarse mediante Disposición conjunta de las Direcciones Generales de Políticas Sociales y de Descentralización):

- Se tenderá a un Servicio de Orientación Único.
- En un futuro y según las condiciones de cada CGP se creará una ventanilla única de información y atención administrativa. En esta primera etapa la Dirección General de Políticas Sociales pondrá a disposición de la Dirección General de Descentralización la

información con que cuenta sobre la zona para incorporarlo al sistema de información con que cuenta cada CGP.

- Los reclamos y denuncias de los vecinos de cada barrio que ingresen a la Dirección de Políticas Sociales serán derivados cuando corresponda a los CGP.
 - Los reclamos ingresados en los CGP que se refieran a problemas sociales serán tratados directamente por el Servicio Social Zonal informando sobre su gestión a la Dirección General de Políticas Sociales y al Director del CGP periódicamente.
 - La derivación de los casos sociales es competencia del Servicio Social Zonal.
 - Cuando la derivación se realice a establecimientos ubicados dentro del área geográfica del CGP se podrá solicitar al Director General su intervención para facilitar la gestión y consolidar la presencia del CGP en la zona.
 - El Servicio Social Zonal dará asesoramiento y tratamiento a individuos, grupos, y familias derivando en caso necesario.
 - La información estadística que se produce en cada Servicio Social será comunicada en forma trimestral a la Dirección General del CGP.
 - La Dirección General de Políticas Sociales difundirá los aspectos del trabajo en Red, a través de:
 - Seminarios internos en cada CGP, con la participación de Instituciones y Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales.
 - Información acerca de las Redes existentes con sus integrantes y los logros alcanzados por las mismas.
 - Los Proyectos que ingresen a ambos organismos y que requieran de la convocatoria a Redes se planificarán conjuntamente.
 - Los Directores Generales de los CGP serán informados y/o invitados a participar de las reuniones de las redes de las que forma parte el personal del Servicio Social Zonal.
 - La Dirección General de Políticas Sociales podrá convocar a pasantes de Universidades para realizar trabajos de campo que sirvan como base para diseñar proyectos locales que se incorporarán a la programación conjunta.
 - El Servicio Social Zonal aporta información a la Base de Datos de las Organizaciones que estén o no registradas formalmente (30 días a partir de la firma de la resolución se entregará en diskette la primera versión en todos los CGP)
Asimismo se coordinarán los campos mínimos que en común contendrán las bases que sobre el particular creen las Direcciones Generales de la Subsecretaría de Descentralización a efectos de su futura integración.
 - Cuando se requiera un estudio especial el Director General del CGP deberá comunicarse con la Dirección General de Políticas Sociales para realizar el análisis.
 - El Servicio Social Zonal brindará en forma periódica información sistemática sobre la distribución territorial de las demandas, actualizando así el diagnóstico de la zona.
 - Toda pieza de información que se produzca para promocionar actividades debe hacer mención a ambos organismos con sus respectivas dependencias institucionales, identificándolos con el logotipo vigente en cada caso.
 - Los Directores Generales de Políticas Sociales y de Descentralización designarán respectivamente, dentro de 30 días de la presente un responsable para coordinar las pautas de comunicación conjuntas.
- Procedimiento Administrativo: Las Notas y Actuaciones que el Director General del CGP y el Coordinador del Servicio Social Zonal deban firmar en forma conjunta, serán numeradas y registradas en Mesa de Entradas y Salidas del CGP, remitiéndose una copia al Servicio Social Zonal.
- Parte Semanal y Mensual: El coordinador del servicio deberá confeccionar un "Parte Semanal" de actividades que contendrá el listado de todas las actividades desarrolladas durante cada día de la semana, carga horarias y su resultado. También un "Resumen Mensual" con una síntesis.

- El "Parte Semanal" y el "Resumen Mensual" serán visados por el Director del CGP y se archivarán en un legajo abierto a tales efectos. Una copia de cada uno será enviada a la Dirección General de Políticas Sociales.
- Horario: Se tenderá a la unificación de los horarios de atención de los Servicios Sociales Zonales en los CGP.
- Control de Asistencia del Personal: El personal del Servicio Social Zonal depende orgánica y funcionalmente de la Dirección General de Políticas Sociales. Deberá registrar su entrada y salida en la Dirección General del CGP que le deberá asignar un lugar al efecto. El Coordinador del Servicio Social Zonal informará las comisiones y los permisos de salida en relación a las tareas programadas y coyunturales.
- Infraestructura: La Dirección General de Políticas Sociales y la Dirección General de Descentralización coordinarán en cada CGP la disponibilidad de una oficina para el trabajo del equipo y un despacho para la entrevista personalizada y privada de las familias o individuos que demanden el servicio.

Anexo II (Límites Territoriales, Asiento Físico, Funcionario Responsable, Servicios Básicos)

Decreto 654-GCBA-01 (BO 11-5-01)

Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la C.A.B.A., aprobada por el Decreto 1988-GCBA-00 y sus modificatorios Decretos 2080-GCBA-00, 2060-GCBA-00, 2728-GCBA-00, 85-GCBA-01, 416-GCBA-01, 443-GCBA-01 y 470-GCBA-01.

Crea la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 16)

Suprime la Dirección General de Políticas Sociales de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario de la Secretaría de Promoción Social y transfiere a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales de la Subsecretaría de Descentralización el patrimonio, presupuesto y personal que hubiere sido seleccionado con el procedimiento de concurso en la Subsecretaría de Descentralización.

Transfiere el patrimonio, personal y presupuesto del Programa de Planificación y Proyectos Sociales de la ex Dirección General de Políticas Sociales a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 48).

Resolución 158-SPS-SSD-01 (BO 29-6-01)

Acuerdo de la Secretaría de Promoción Social y la Subsecretaría de Descentralización.

Constituye los Servicios Sociales Zonales en los CGP, que serán coordinados por la Dirección Socio Cultural de cada CGP. Contarán con la colaboración de los Trabajadores Sociales de la Secretaría de Promoción Social, asignados a cada CGP; del personal destacado por la Dirección General de la Mujer y otras áreas de la Secretaría de Promoción Social y del personal administrativo asignado por el CGP.

Indica que el Director General de Servicios Sociales Zonales coordinará con los Directores Generales de los CGP (1 a 16) las tareas a llevar a cabo en el ámbito territorial de acuerdo con las políticas generales que fije la Secretaría de Promoción Social.

Funciones del Servicio Social Zonal (Anexo I)

- Relevamiento y diagnóstico de las necesidades sociales del territorio.
- Apoyo técnico a Instituciones de la zona.
- Articulación de programas de urgencia y emergencias sociales.
- Identificación de grupos de riesgo.
- Relevamiento a los recursos comunitarios disponibles.
- Promoción, organización y coordinación de redes solidarias.

- Articulación con programas sectoriales de la Secretaría de Promoción Social (menor, juventud, tercera edad, deportes, discapacidad, etc.)
- Seguimiento de base de datos local del Registro Único de Beneficiarios.
- Análisis de las solicitudes de exención de pago sobre documentación (art. 30)
- Consideración de las propuestas vecinales o problemáticas sociales.
- Asistencia a los Consejos Consultivos Honorarios.
- Participación en los Consejos de Prevención del Delito.

AGCBA

ANEXO VII

SÍNTESIS NORMATIVA

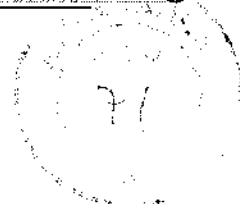
Normativa	Descripción	Ubicación
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	La cláusula transitoria Decimoséptima establece que la primera elección de los miembros de la Junta Comunal (art. 130) debe tener lugar en un plazo no menor de cuatro años ni mayor de cinco años contados desde la sanción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

Resolución 739-SPyS-SSD-97	Los Directores de los CGP, serán los receptores de los reclamos y las solicitudes por parte de los contribuyentes para la reparación de aceras de la Ciudad que ejecutará la DGOP. Asimismo, programa conjuntamente con la Inspección de Obra la ejecución de las aceras a reparar, previa realización del relevamiento de reclamos.	BO 8-1-98
Resolución 29-SSPU-SSD-97	Aprueba las normas de procedimiento para la gestión descentralizada de los servicios y actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y Código de la Edificación (experiencia piloto para los CGP 3,7,9 y 13). Se establecen actividades y servicios a descentralizar conforme Anexo I. Los Directores Generales de los CGP, serán los receptores de las denuncias.	BO 30-1-98
Resolución 13-SSPU-SSD-98	Incorpora al Anexo I de la Resolución conjunta 29-SSPU-SSD-97 normas de procedimiento para la gestión descentralizada para actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y al de la Edificación, en relación con las aceras.	BO 28-8-98
Resolución 10-SSPyDC-SSD-98	Aprueba las normas de Procedimiento para coordinar las prestaciones de los Servicios Sociales Zonales (Decreto 7975/85, BM 17.652), en los CGP, conforme Anexo I y II.	BO 25-09-98
Decreto 1958-GCBA-98	Establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP (Anexo I). Aprueba la estructura organizativa (Anexo II) y establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones del CGP 3, 7 y 13 (Anexo III). Aprueba las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales (art. 4º, Anexo IV) Establece la obligación de llevar registro de entidades y asociaciones sin fines de lucro (art. 5º). Indica que los CGP instrumentarán un Sistema de "Ventanilla Única" de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas centrales (art. 10º). Indica que en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder policía local (art. 11º). La transferencia de personal necesario para cumplir con este decreto se hará desde las áreas centrales (art. 12º). La Subsecretaría de Descentralización en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos (art. 13º).	BO 14-10-98
Decreto 2516-GCBA-98	Modifica al Código de Habilitaciones y Verificaciones. Faculta a los CGP a otorgar los permisos de las actividades indicadas en el Anexo I (art. 21º).	BO 27-11-98
Decreto 2822- GCBA- 98	Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización de la Subsecretaría de Descentralización del GCBA (exceptuándose lo establecido en el Cap. VII, inc. g) del Anexo del Decreto 1711/94, BM 19-8-68).	BO 10-02-99
Resolución 1-SSD-SSG-99	Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única" de acuerdo a los términos del Art. 3º del Decreto 1958/98 (B.O N° 549). Describe el conjunto de trámites que en una primera etapa se recibirán en el Sistema (art. 2º, Anexo I). Indica el procedimiento a utilizar.	BO 12-02-99
Resolución 31-SSD-98	Aprueba las Normas Indicativas de Procedimiento para la solicitud de permisos y/o servicios con los CGP, que como Anexo I forma parte integrante de la Resolución.	BO 23-02-99
Resolución 2-SSRyAT-SSD-98	La Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos. La Dirección de Rentas afectará personal de su dependencia para desempeñarse en las V.A.U. Comenzará a funcionar en forma experimental en el CGP N° 13, a partir del 23-11-98, ampliándose el día 7-12-98 al CGP N° 7 y el 21-12-98 al CGP N° 3. En base a la evaluación de la experiencia piloto se	BO 12-3-99

	extenderá su funcionamiento al resto de los CGP.	
Resolución 180 -SSTyT-99	Autoriza con carácter experimental y evaluatorio a los CGP afectados a cerrar el tránsito a través de la Policía Federal de 8:00 a 14:00 hs., los días domingo y feriados nacionales.	BO 30-03-99
Resolución 192-SOySPyTyT-SSD-99	Aprueba Normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada en la Reparación de Baches (Anexo I). La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho cuadrillas de Trabajo de Bacheo, que serán afectadas una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio (art. 1º). Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar (art. 2º). Las áreas de la Administración Central deben remitir las actuaciones administrativas generadas por la reparación de baches al CGP que corresponda (art. 3º).	BO 28-5-99
Decreto 1065-GCBA-99.	Transfiere la Dirección de Servicios y Consejos Vecinales dependiente de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, a la Dirección General de Descentralización, con todo su presupuesto y patrimonio personal (art. 1º). Modifica las estructuras organizativas de la Dirección General Descentralización y Relaciones con la Comunidad (art. 7º, Anexo I y II) Modifica los Decretos 213-GCBA-96 y 266-GCBA-97.	BO 02-06-99
Resolución 92-SSG-SSD-99.	Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio "Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor" para prestar servicios en los CGP (art. 1º). En base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el Sistema de Reclamos propondrán a las UTMUM la programación de los Trabajos de Mantenimiento Urbano Menor (art. 3º)	BO 21-07-99
Disposición 1-SSD-DGVyH-99	Aprueba las normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada de los servicios y actividades inherentes al Código de Habilitaciones y Verificaciones (art. 1º, Anexo I y II). Las actividades y servicios que por el art. 1º se desconcentran, constituyen en una primera etapa una experiencia piloto (art. 19 del Decreto 2516/98). Primera etapa CGP 3, 7 y 13 y en una próxima etapa los N° 1 y 2 Sur. Éstos serán los organismos receptores de "Solicitudes de Permisos de actividades en la Vía Pública" y Denuncias sobre el Código de Habilitaciones y Verificaciones, Código de la Edificación y Planeamiento Urbano, conforme art. 19 párrafo 2º y art. 21 del Decreto 2516/98. El tratamiento de las habilitaciones en otras zonas de la Ciudad será atendido en la forma habitual por la DGVyH (art. 1º del Anexo I).	BO 2-08-99
Resolución 229- SG-99	Faculta a la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, en relación al Decreto 2516/98, Anexo II, carácter transitorio, a tramitar solicitudes, permisos y aplicar la legislación vigente, hasta tanto los CGP, conforme con el art. 21 del mencionado decreto, estén en aptitud reglamentaria de hacerse cargo de tales funciones.	BO 14-9-99
Decreto 2022-GCBA-99	Crea en el ámbito de la Subsecretaría de Descentralización, como organismo F/N, la Unidad de Coordinación Desarrollo y Mantenimiento Barrial, que estará a cargo de un Coordinador, que tendrá el nivel retributivo de Director General. Aprueba la Responsabilidad Primaria. La Subsecretaría de Descentralización supervisa la gestión de la Unidad a través de la Dirección General Descentralización.	BO 27-10-99
Disposición 2-SSD-DGRH-99 (del 30-9-99)	Aprueba los perfiles de Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Director de Información y Atención al Público, Director de Desarrollo Socio Cultural, Jefe de Departamento de Coordinación de Servicios Descentralizados, Jefe de Departamento de Ventanilla Única, Jefe de Departamento de Obras y Mantenimiento, Jefe de Departamento de Control y Fiscalización, Jefe de Departamento Cultural y de Mediación Comunitaria, Jefe de Departamento de Promoción Social y	

	Jefe de Departamento de Administración General. Aprueba el procedimiento para la selección de candidatos a Director y Jefe de Departamento para los CGP N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14O.	
Decreto 2237-GCBA-99	Extiende a los F/N Direcciones Generales de los CGP 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O, la estructura organizativa aprobada por el art. 3° del Decreto 1.958-GCBA-98, conforme Anexo I (Organigrama) y II (Responsabilidad Primaria y Acciones).	BO 06-12-99
Decreto 2377-GCBA-00	Transfiere las Direcciones Generales Guardia de Auxilio y Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo de la Subsecretaría General a la Subsecretaría de Descentralización.	BO 10-1-00
Resolución 1-SSMU-SSD-00	Aprueba las normas de procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I).	BO 24-01-00
Resolución 2-SSRyAT-SSD-00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica.	BO 29-2-00
Resolución 3-SSRyAT-SSD-00	Amplía lo dispuesto en la Resolución 2-SSRyAT-SSD-99 (que indica el funcionamiento del Sistema de Ventanilla Única) a los CGP N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O.	BO 29-2-00
Decreto 229-GCBA-00	Suprime la Dirección General Adjunta de la Dirección General Descentralización dependiente de la Subsecretaría Descentralización, área de la Vice Jefatura del GCBA. Modifica las denominaciones de las Direcciones Generales Descentralización, de Relaciones con la Comunidad y de Desregulación, Normatización y Control de Gestión, por las de, Dirección General Desarrollo Comunitario y Dirección General Desregulación y Normatización, respectivamente, dependientes de la Subsecretaría de Descentralización. Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General Desarrollo Comunitario. Aprueba responsabilidades primarias (Anexo I).	BO 21-3-00
Decreto 1015-GCBA-00	El poder de Policía que detentan la DGVH, la DGCCA y DGFOyC será ejercido en el ámbito local por las unidades polivalentes de cada CGP conforme a los términos del Art. 11° del Decreto 1958/98 y arts. 4°, 5° y 6° del presente Decreto. Aprueba funciones, competencias y procedimientos de las áreas centrales mencionadas en el decreto, de la Dirección General de los CGP, de los Jefes de Departamento de Inspecciones y Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras de los CGP y de los Inspectores destacados en los CGP (Anexo I).	BO 19-07-00
Decreto 1213-GCBA-00	Crea en el ámbito de la Jefatura de Gobierno y como F/N la "Coordinación del Plan Estratégico" con cargo de Subsecretaría. Aprueba los objetivos (Anexo I). Será el encargado de coordinar las competencias y actividades encuadradas en el marco del proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto 486-GCBA-99.	BO 4-8-00
Decreto 1361-GCBA-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA. Transfiere la Subsecretaría de Descentralización del Vice Jefe de Gobierno al ámbito del Jefe de Gobierno modificando su estructura organizativa (art. 9°). Transfiere la Dirección General Guardia de Auxilio dependiente de la Subsecretaría de Descentralización, la que pasa a denominarse Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias, a la Subsecretaría de Servicios Generales (art. 10°). Anexo I/2 (Organigrama)	BO 7-8-00
Decreto 1794-GCBA-00	Ratifica el Decreto 1213-GCBA-00 en todos sus términos, modificando en tal sentido el Anexo I/2 del Decreto 1361-GCBA-00 (en este último se había omitido incluir en el Anexo al organismo F/N Coordinación del Plan Estratégico).	BO 26-10-00
Resolución 1-SSD-CPE-SSLyT-00	Apruébese Acuerdo de Gestión para llevar a cabo un plan de trabajo conjunto. La Coordinación del Plan Estratégico prestará servicios de asistencia técnica a través del Proyecto	BO 8-11-00

	ARG/97/007 aprobado por Decreto N° 486-GCBA-97 y sus modificatorias N° 1733-GCBA-98 y 1797-GCBA-99. Define acciones prioritarias de asistencia técnica: prestar asistencia técnica para procesos de selección de personal; capacitar en los puestos de trabajo a los distintos niveles profesionales; trabajar en el diseño de la imagen institucional; localizar nuevos inmuebles para posibles futuras sedes o subsedes comunales; proponer programas de necesidades y proyectos definitivos de obras para los llamados a licitación para la construcción de sedes o subsedes para los CGP/Comunas.	
Decreto 1988-GCBA-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA (Organigrama, Anexo I/2). Transfiere la Dirección General Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización a la Subsecretaría Legal y Técnica (art. 7°). Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización Administrativa dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 8°). Modifica la denominación de la Dirección General de Desregulación y Normatización dependiente de la Subsecretaría de Descentralización por la de Dirección General de Normatización y Coordinación de Gestión Administrativa (art. 9°). Suprime el Cuerpo de Delegados Comunales (creados por el Decreto 850-GCBA-97) dependientes del Jefe de Gobierno (art. 51°).	BO 10-11-00
Decreto 2358-GCBA-00 (19-12-00)	Autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de Delegado Comunal de la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de los CGP.	
Resolución ...SSD-00 (del 22-12-00)	Establece las funciones de los Delegados Comunales. Indica que el ámbito de funcionamiento es dentro de las instalaciones del CGP, el que deberá proveer de todos los elementos necesarios para su correcto desempeño.	
Resolución 2-SSRAT-SSD-00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica cuyo objetivo es recibir reclamos, denuncias y brindar orientación sobre todo tipo de trámites que se efectúan ante el GCBA, bajo la supervisión de la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General Descentralización.	
Decreto 654-GCBA-01	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la C.A.B.A. Crea la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 16). Suprime la Dirección General de Políticas Sociales de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario de la Secretaría de Promoción Social y transfiere a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales de la Subsecretaría de Descentralización el patrimonio, personal y presupuesto que hubiere sido seleccionado con el procedimiento de concurso en la Subsecretaría de Descentralización. Transfiere el patrimonio, personal y presupuesto del programa de Planificación y Proyectos Sociales de la ex Dirección General de Políticas Sociales a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización.	BO 11-5-01
Resolución 97-SPS-CPE-01	Establece que la Coordinación de Plan Estratégico prestará servicios y asistencia técnica a través del Proyecto ARG-97-007 aprobado por Decreto 486-GCBA-97 y sus modificatorios 1733-GCBA-98, y 1797-GCBA-99. Indica las acciones prioritarias de Asistencia Técnica.	BO 11-5-01
Resolución 158-SPS-SSD-01	Constituye los Servicios Sociales Zonales en los CGP e indica sus funciones (Anexo I). Dispone que el Director General Servicios Sociales Zonales coordinará con los Directores Generales de los CGP (1 a 16) las tareas a llevar a cabo en el ámbito territorial de acuerdo con las políticas generales que fije la Secretaría de Promoción Social.	BO 29-6-01

**CAJA CHICA.**

Normas para rendiciones de cuentas	B.M. del 02-06075 nro. 15.032
Decreto 5254/81	B.M. nro. 16.629
Comunicado de Contaduría General	B.M. del 04-12-81 nro. 16.668
Decreto 524-GCABA-96	B.O. del 18-11-96 nro. 74
Resolución 2.857-SHyF-96	B.O. del 22-11-96 nro. 78
Decreto 1.074-GCABA-99	B.O. del 02-06-99 nro. 706
Decreto 41-GCABA-2001	Normas anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto Gral. de la Administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para el ejercicio 2001.